

JAARVERSLAG 2013

DE ZEEUWSE OMBUDSMAN

Colofon

Uitgegeven door: De Zeeuwse Ombudsman

Informatie: Postbus 6000, 4330 LA Middelburg
www.dezeeuwseombudsman.nl

Telefoon: 0118-675571

E-mail: info@dezeeuwseombudsman.nl

Datum:

Status: definitief

Versienummer: 2014-05-08 definitief

Inhoud

INHOUD	3
VOORWOORD	5
1 SAMENSTELLING COMMISSIE	8
2 ALGEMENE AANBEVELINGEN EN OPMERKINGEN	10
2.1 UITBREIDING AANGESLOTEN INSTELLINGEN	10
2.2 BEZWAAR TEGEN BLOKKERING UITKERING.....	10
2.3 INFORMATIE OP DE WEBSITE	10
2.4 KLACHT OVER DE ZEEUWSE OMBUDSMAN	10
2.5 LASTIG KLAAGGEDRAG.....	11
2.6 KLACHTBEGRIJF	11
2.7 DE BURGER GAAT DIGITAAL.....	11
2.8 SAMENWERKING GEMEENTEN	12
2.9 KWIJTSCHELDING BELASTINGEN EN WAARDEBEPALING VOERTUIGEN	12
2.10 OPVragen BANKAFSCHRIJVEN BIJ AANVRAGEN WWB EN KWIJTSCHELDING	13
3 VERZOEKEN IN CIJFERS	14
3.1 IN 2013 INGEKOMEN VERZOEKEN	14
3.2 IN 2013 UITGEBRACHTTE RAPPORTEN	15
4 EINDRAPPORTEN	17
4.1 GEMEENTE BORSELE	17
4.2 GEMEENTE REIMERSWAAL	21
4.3 ORIONIS WALCHEREN.....	25
4.4 GEMEENTE HULST	32
4.5 GEMEENTE KAPELLE	35
4.6 SABeWa ZEELAND.....	38
4.7 SAMENWERKINGSVERBAND WELZIJNSZORG OOSTERSCHELDE REGIO / ADB ZEELAND	42
4.8 GEMEENTE NOORD-BEVELAND	46
5 BESCHRIJVING VERZOEKEN	50
5.1 GEMEENTE BORSELE	50
5.2 GEMEENTE GOES	51
5.3 GEMEENTE HULST	54
5.4 GEMEENTE KAPELLE	55
5.5 GEMEENTE MIDDELBURG	55
5.6 GEMEENTE NOORD-BEVELAND	56
5.7 GEMEENTE REIMERSWAAL	57
5.8 GEMEENTE SCHOUWEN-DUIVELAND	59
5.9 GEMEENTE SLUIS	61
5.10 GEMEENTE TERNEUZEN	64
5.11 GEMEENTE THOLEN	68
5.12 GEMEENTE VEERE	69
5.13 GEMEENTE VLISSINGEN	71
5.14 DETHON	74
5.15 GGD ZEELAND	74
5.16 LEERPlicht RMC OOSTERSCHELDE	74
5.17 ORIONIS WALCHEREN.....	74
5.18 SABeWa ZEELAND.....	80

5.19	SAMENWERKINGSVERBAND WELZIINSZORG OOSTERSCHELDE.....	82
5.20	VEILIGHEIDSREGIO ZEELAND	83
5.21	NIET AANGESLOTEN / NIET BEVOEGD	83
6	ANALYSE.....	89
	BIJLAGE	90

Voorwoord

“Iedere burger heeft het recht de ombudsman schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen”. “De ombudsman is verplicht aan een onderzoek als bedoeld in het eerste lid gevolg te geven, tenzij (...)”. In de praktijk hebben deze mooie volzinnen uit de Algemene wet bestuursrecht geleid tot een drietal activiteiten:

- 1) Het uitbrengen van een rapport met daarin het oordeel of een bestuursorgaan zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen;
- 2) Geen formeel rapport uitbrengen, en dus geen of een beperkt oordeel geven, maar door een interventie burger en ambtenaar bij elkaar brengen, waarna een probleem kan worden opgelost;
- 3) Het geven van commentaar op wet- en regelgeving.

Bij de Zeeuwse Ombudsman hebben de eerste twee activiteiten de overhand. We brengen met regelmaat rapporten uit over gedragingen van bestuurders en ambtenaren. Dat zijn oordelen over concrete gedragingen en dat oordeel is specifiek van belang tussen de klager en de bestuurder of ambtenaar van het bestuursorgaan. Maar een rapport kan verder gaan dan alleen die concrete situatie. Het kan aanbevelingen bevatten om tot een andere werkwijze of procedure te komen. Dan heeft een rapport een algemenere uitwerking. Bij de interventies/bemiddelingen zullen geen aanbevelingen worden geformuleerd, maar het voordeel van de interventie/bemiddeling is de snelheid. Een burger moet niet te lang wachten op de afhandeling van een klacht. Ergernis moet niet worden opgekropt.

Algemene aanbevelingen worden gemakkelijker aanvaard als zij reëel zijn en door een gezaghebbend orgaan worden uitgesproken. Voor het hebben van gezag is naams- en persoonsbekendheid van belang. Het oordeel van een goede en betrouwbare bekende wordt sneller geloofd dan dat van een onbekende. Daarom hebben ondergetekende, en de ambtelijk secretaris, de afgelopen periode actief bestuurders bezocht.

De derde hierboven genoemde activiteit, speelt minder een rol bij de Zeeuwse Ombudsman. Maar af ten toe kritiek geven op de regelgeving past wel. Op nationaal niveau wordt op dit moment veel aandacht besteed aan de harde sancties die de WMO en de WWB kennen. Het eenmalig niet inleveren van een rofje (rechtmatigheid onderzoek formulier) voor een WWB-uitkering, na dat jaren trouw te hebben gedaan, leidt tot een sanctie. Op de website van een sociale dienst wordt over een verblijf in het buitenland vermeld: “Dus ook als u door overmacht (bijvoorbeeld ziekte) niet in staat bent om tijdig naar Nederland terug te keren, heeft dit consequenties voor het recht op bijstand”. Ook onschuldig kan je gestraft worden, terwijl je al weinig geld hebt.

Eén van de uitgangspunten van de ombudsvoorziening is het herstellen van vertrouwen tussen burger en overheid. Dat is gemakkelijker gezegd dan gedaan. Een aanzienlijke groep burgers wantrouwt de overheid in zijn algemeenheid. Krijgen zij in een rapport

gelijk, dan zullen zij de Zeeuwse Ombudsman dankbaar zijn maar hun opvatting over de overheid in het algemeen, zal hierdoor niet makkelijk wijzigen. Krijgen zij in een rapport geen gelijk, dan wordt hun wantrouwen alleen maar versterkt. Maar in dat geval zijn de ambtenaren/bestuurders gerust gesteld. Als algemeen motto geldt voor de Zeeuwse Ombudsman: we oordelen neutraal, niet vooringenomen richting klager, noch richting overheid. Door onze benoeming als ombudslieden, afgeleid van de bevoegdheid uit de Gemeentewet, kan dat ook.

Mr. A.J. Sauer, voorzitter van de Zeeuwse ombudscommissie

Gouden regels voor gemeenten

1. Investeer in contact en communicatie met de verzoeker.

Het betaalt zichzelf terug als de gemeente goed uitzoekt wat de problemen zijn die een verzoeker ervaart (keukentafelgesprek). Het voorkomt het voeren van steeds nieuwe gesprekken of het afgeven van verkeerde voorzieningen.

2. Investeer in een goede uitleg van een afwijzing.

Als de burger de argumenten voor een afwijzing begrijpt en hij zich gehoord en gezien voelt, zal hij een afwijzing makkelijke accepteren, blijf met elkaar in gesprek.

3. Zoek naar een oplossing, wees creatief.

Het ene fabricaat is het andere niet. Een voorziening moet ook adequaat zijn. Als de gemeentelijke voorziening niet tegemoet komt aan de behoefte van de aanvrager kan maatwerk bijvoorbeeld een PGB een oplossing zijn; daarmee kan de aanvrager zijn eigen wens vervullen.

4. Herstel een fout uit eigen beweging.

Er bestaat zoiets als de ambtshalve beschikking: herstel een fout als je er achter komt en laat het niet afhangen van de vraag of een cliënt bezwaar maakt.

5. Schakel een derde onafhankelijke gespreksleider in, als je er als gemeente in overleg met de cliënt niet uitkomt.

Een derde kan wellicht duidelijker op tafel krijgen waar de belangen liggen en daarmee bijdragen aan een oplossing.

6. Houd je aan de termijnen.

Voor een burger is het frustrerend om steeds snel gegevens te moeten aanleveren en fatale termijnen te krijgen, terwijl de gemeente zich niet aan termijnen houdt. Als er voor de gemeente geen sanctie op termijnoverschrijding staat, wil dat niet zeggen dat termijnen overschreden mogen worden.

7. Wees bereikbaar en beschikbaar.

Laat mensen eerst hun verhaal doen en geef ze terug wat je ze hoort zeggen. Begin niet meteen met het uitleggen van de regeling en wat er allemaal niet binnen de regeling past. Zorg dat je bereikbaar bent, soms moet er snel een probleem worden opgelost.

8. Evalueer de uitgegeven voorzieningen, de afwijzingen, de bezwaren en de klachten.

Deze geven immers informatie over de verwachtingen van aanvragers en hun behoeften. De gemeente kan deze informatie gebruiken voor goede voorlichting en voor betere dienstverlening.

overgenomen uit: Klachtrecht, tijdschrift voor klachtrecht, jaargang 9, juni 2013, "Ervaringen van de Stichting De Ombudsman", auteur mevrouw M.E.T. Schellekens.

1 Samenstelling commissie

De commissie was gedurende het verslagjaar als volgt samengesteld:

de heer mr A.J. Sauer (lid)
mevrouw mr P.J. Flipse-Blomme (lid)
de heer J.H.F.M. Snelders (lid)
de heer F.C.M. de Reeper (plv. lid)
de heer J.F.J. Franken (plv. lid)
de heer mr E.P. Jansen (plv. lid)
mevrouw drs M. Wisse-Roelse (secretaris)
de heer L.M. Klaasse (plv. secretaris)

Tijdens het verslagjaar is bij de behandeling van 6 verzoeken een beroep gedaan op een plaatsvervangend lid.

Door de leden van de Ombudscommissie in 2013 vervulde functies:

de heer A.J. Sauer:

- secretaris Stichting Terra Maris te Oostkapelle
- secretaris Stichting Exploitatie Lunchcafé te Oostkapelle
- lid Raad van Toezicht Stichting het Zeeuwse Landschap
- honorair consul van België
- adviseur Stichting voor Beheer en Bewindvoering
- penningmeester Stichting Manteling
- bestuurslid Stichting Panorama Walcheren
- secretaris Stichting Behoud Volwaardig Walchers Ziekenhuis
- directeur Notarius Vlissingen BV
- voorzitter Stichting Moerman Promotie Vlissingen
- lid Raad van Toezicht Sail de Ruyter 2013

mevrouw P.J. Flipse-Blomme:

- adviseur ABN AMRO

de heer J.H.F.M. Snelders:

- voorzitter Dierenbescherming regio Zeeland
- bestuurslid van de Stichting voor Humanitas Vormingsonderwijs
- lid klachtencommissie Stichting ZorgSaam Zeeuws-Vlaanderen

de heer F.C.M. de Reeper

- voorzitter Stichting Tibet Fonds "Dolma"
- directeur De Reeper TM B.V.
- voorzitter stichting de Schelp
- voorzitter cliëntenraad Zorgcentrum Scheldehof in Vlissingen
- lid centrale cliëntenraad Stichting Werkt voor Ouderen te Vlissingen

de heer J.F.J. Franken:

- secretaris/penningmeester Stichting De Levende Delta
- lid Raad van Toezicht Stichting Katholiek en Interconfessioneel Primair Onderwijs Noord- en Midden-Zeeland

de heer E.P. Jansen:

- directeur Becht Beheer B.V.
- directeur BB Vastgoed B.V.
- directeur St. George B.V.
- directeur Pruimentijd B.V.

mevrouw M. Wisse-Roelse:

- lid Raad van Toezicht Zeeuwse Bibliotheek
- lid Klachtencommissie Politie Zeeland West Brabant

de heer L.M. Klaasse:

- adjunct-secretaris Vereniging van Zeeuwse Gemeenten

2 Algemene aanbevelingen en opmerkingen

2.1 Uitbreiding aangesloten instellingen

In de loop van het verslagjaar zijn de nieuwe gemeenschappelijke regelingen Regionale Uitvoeringsdienst Zeeland (RUD-Zeeland) en Samenwerking De Bevelanden bij de Zeeuwse Ombudsman aangesloten. De taken van deze regelingen werden voorheen grotendeels door de aangesloten gemeenten uitgevoerd. Bij de RUD-Zeeland betreft het echter ook taken van de provincie Zeeland en het waterschap Scheldestromen. Zoals reeds in het vorige jaarverslag aangekondigd zal de komende jaren op basis van de jaarverslagen worden gemonitord of dit ook gevolgen heeft voor de taakomvang van het secretariaat van de Zeeuwse Ombudsman. De naam van de gemeenschappelijke regeling BZW Zeeuws-Vlaanderen is gewijzigd in Platform Wonen Zeeuws-Vlaanderen.

2.2 Bezwaar tegen blokkering uitkering

Het blokkeren van een uitkering dan wel het verhinderen dat er wordt uitbetaald is een administratieve handeling waarover als zodanig niets in de wet is geregeld. In veel van dergelijke situaties moet een uitkeringsgerechtigde zelf constateren dat een dergelijke handeling heeft plaatsgevonden, doordat zijn uitkering niet tijdig op zijn rekening is gestort. Tegen een blokkering kan echter bezwaar worden gemaakt c.q. beroep worden ingesteld. Vanuit het oogpunt van een goede informatieverstrekking hecht de Zeeuwse Ombudsman eraan dat een cliënt op de hoogte wordt gesteld van een blokkering en wordt gewezen op de mogelijkheid van het indienen van een bezwaarschrift.

2.3 Informatie op de website

Naar aanleiding van hetgeen over één van de Zeeuwse gemeenten was vermeld in het artikel “de ombudscommissie, een onzichtbaar fenomeen?” in het tijdschrift voor klacht-recht d.d. april 2013 is een onderzoek ingesteld naar de informatie over de Zeeuwse Ombudsman die de aangesloten gemeenten op hun website hebben opgenomen. Bij een drietal gemeenten bleek deze informatie niet juist te zijn. Twee gemeenten hebben de website na een telefonisch contact direct aangepast. Bij de derde gemeente wordt dit bij een herziening van de website meegenomen.

2.4 Klacht over de Zeeuwse Ombudsman

Sinds de vaststelling van de klachtregeling Zeeuwse Ombudsman in 2008 is voor het eerst een klacht op grond van deze regeling ingediend. Aanleiding voor de klacht waren gedragingen van de Ombudscommissie en het secretariaat bij de behandeling van dossier 2012.169 met betrekking tot Orionis Walcheren. Verzoeker plaatste daarbij primair vraagtekens bij de onafhankelijkheid van de Ombudscommissie. De klacht is behandeld door een plaatsvervangend lid van de commissie die niet bij de behandeling van het klachtdossier betrokken is geweest. Verzoeker had zijn klacht onder andere

onderbouwd met de stelling dat Orionis Walcheren een brief aan hem verstuurd zou hebben op briefpapier van de Zeeuwse Ombudsman. Hiervoor is echter geen enkel bewijs geleverd. De klachtbehandelaar constateert dat Orionis Walcheren niet over het briefpapier van de Zeeuwse Ombudsman beschikt en er geen sprake is van een band tussen Orionis Walcheren en de Zeeuwse Ombudsman, anders dan die van extern klachtbehandelaar. De klacht over de partijdigheid van de (behandelaars van) de Zeeuwse Ombudsman wordt ongegrond verklaard.

2.5 Lastig klaaggedrag

De Zeeuwse Ombudsman is bij de behandeling van klachten in dit verslagjaar een aantal keer geconfronteerd met verzoekers waarbij sprake is van opmerkelijk klaaggedrag. Het is niet altijd eenvoudig om de achtergrond van verzoekers te doorgronden en wat betrokkene precies met de klacht wil bereiken. In veel gevallen uiten zij zich slechts door middel van schriftelijke correspondentie en sluiten zij zich af voor communicatie per e-mail of telefoon. Persoonlijke contacten worden uit de weg gegaan. Dit vergt extra (ambtelijke) inzet bij de behandeling.

2.6 Klachtbegrip

Ondanks het feit dat hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht reeds geruime tijd van kracht is wordt de Zeeuwse Ombudsman nog af en toe geconfronteerd met een te enge benadering van het begrip klacht. In de Memorie van Toelichting op de wettelijke regeling van klachtbehandeling (uit de Memorie van Toelichting bij de Aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht met een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25837, nr 3.) staat dat het recht om bij een bestuursorgaan een klacht in te dienen ruim is geformuleerd. Het is ten dele een uitvloeisel van het in artikel 5 van de Grondwet neergelegde petitierecht. Een gedraging van de overheid kan zowel het verrichten van feitelijke handelingen, alswel publiek- of privaatrechtelijke rechtshandelingen inhouden. Een beperking van het klachtbegrip tot bejegeningsklachten is onterecht en onjuist. Bovendien is, anders dan bij de beoordeling van besluiten door de rechter, bij klachtbehandeling het toetsingskader niet beperkt tot de rechtmatigheid. Bij klachtbehandeling staat de vraag of er behoorlijk gehandeld is centraal. Dit impliceert een ruimere toetsing.

2.7 De burger gaat digitaal

Begin december publiceerde de Nationale ombudsman de resultaten van zijn onderzoek naar de ervaringen van burgers met de digitale dienstverlening door de overheid. De conclusies en aanbevelingen zijn ook voor de bij de Zeeuwse Ombudsman aangesloten instellingen van belang. De Zeeuwse Ombudsman wil daarbij met name de drie basisbehoeften van de burger onder de aandacht brengen:

1. Structurele ondersteuning om de toegang tot de overheid te waarborgen. Bij verdergaande digitalisering blijft er onvermijdelijk een groep mensen over voor

wie de overheid minder of niet toegankelijk zal worden. Veel van deze mensen zijn afhankelijk van de overheid.

2. Mensen moeten effectieve mogelijkheden hebben om hun administratieve situatie veilig te stellen. De digitale dienstverlening zoals die zich ontwikkelt, biedt een aantal mensen te weinig mogelijkheden om grip op hun administratieve situatie te houden. Zij hebben onvoldoende zicht op welke gegevens er over hen in de systemen staan en hebben te weinig mogelijkheden om fouten te herstellen.

3. Gerichte acties om het vertrouwen in de digitale overheid te versterken zijn noodzakelijk. Burgers blijken slechts beperkt vertrouwen te hebben in de manier waarop overheden met hun digitale gegevens omgaan en in de veiligheid van de digitale systemen van de overheid. Vertrouwen van burgers in de digitale overheidssystemen is een basisbehoefte om er volledig gebruik van te maken.

2.8 Samenwerking gemeenten

Steeds meer Zeeuwse gemeenten werken samen. Voor die samenwerking wordt niet altijd een afzonderlijke rechtspersoon opgericht. In sommige gevallen worden de werkzaamheden voor meerdere gemeenten bij één gemeente ondergebracht. Soms wordt de inhoudelijke voorbereiding van een besluit wel door een rechtspersoon verzorgd maar wordt het uiteindelijke besluit door de gemeente zelf genomen. Dat betekent dat “gastgemeenten” of rechtspersonen ook met klachten worden geconfronteerd over de taken die in het kader van een samenwerking voor andere gemeenten worden uitgevoerd. Dit zal gevolgen hebben voor de registratie van de klachten.

2.9 Kwijtschelding belastingen en waardebeoordeling voertuigen

Een aantal van de door de Zeeuwse Ombudsman ontvangen klachten over de afwijzing van kwijtschelding belastingen gaat over de waarde van de in het bezit zijnde voertuigen. Er worden twee methoden voor de toetsing voor kwijtschelding gebruikt: een geautomatiseerde en een handmatige. De uitgangspunten waarop getoetst wordt verschillen enigszins bij deze methoden. Daarom hecht de commissie eraan om de gehanteerde uitgangspunten nog eens op een rijtje te zetten:

Indien er sprake is van een lagere waarde dan € 2.269,--, dan telt de auto niet mee als vermogensbestanddeel. Heeft de auto een hogere waarde dan telt deze volledig mee als vermogen tenzij de auto aantoonbaar onmisbaar is voor de uitoefening van een beroep of in verband met invaliditeit. Bij de automatische analyse voor kwijtschelding vormen voertuigen die ouder zijn dan negen jaar in principe geen belemmering voor kwijtschelding met uitzondering van bepaalde bijzondere merken. Bij de handmatige toetsing wordt dit niet automatisch gedaan. Dat leidt tot vreemde situaties. Het ene jaar krijgt iemand automatisch kwijtschelding en het volgende jaar na een interne toetsing niet, terwijl de auto ouder is geworden. Deze situatie is ongewenst.

Om de rechtsongelijkheid ten opzichte van burgers waarbij geen sprake is van automatische kwijtschelding weg te werken, adviseert de Zeeuwse Ombudsman in alle gevallen van kwijtschelding de 9 jaar stelregel te hanteren.

Verder vindt de Zeeuwse Ombudsman het van belang dat de in de beschikking genoemde waarde goed wordt gemotiveerd zodat verzoeker een contra-expertise kan laten uitvoeren in de vorm van een taxatie van een bij de BOVAG aangesloten garagebedrijf.

Bij bezit van meer dan één auto is het in beginsel niet redelijk te stellen dat een verzoeker voor kwijtschelding in aanmerking zou moeten komen. Immers, van een betrokkene kan worden verwacht dat hij de waarde van de tweede auto gebruikt voor de betaling van belastingen. Daarom wordt een tweede auto in beginsel volledig als vermogen in aanmerking genomen.

2.10 Opvragen bankafschriften bij aanvragen WWB en kwijtschelding

Voor het beoordelen van aanvragen van een bijstandsuitkering en kwijtschelding belastingen worden door de betreffende gemeenten of gemeenschappelijke regelingen afschriften opgevraagd van de bankrekeningen. De burger plaatst daarbij soms vraagtekens. Om te kunnen beoordelen of er sprake is van recht op bijstand of kwijtschelding is het van belang dat bankafschriften worden overlegd. Er mag in beginsel inzage worden verlangd over een periode van drie maanden en soms zelfs over een langere periode. Een belanghebbende heeft geen absoluut recht om zijn uitgaven onleesbaar te maken. Het zicht hebben op de uitgaven die belanghebbende heeft gedaan is namelijk van essentieel belang om het recht op bijstand of kwijtschelding vast te stellen. Als een belanghebbende bezwaar heeft tegen inzage in de uitgaven, moet dit worden gerespecteerd, tenzij die gegevens noodzakelijk zijn voor de beoordeling van de aanvraag of bijvoorbeeld bij een vermoeden van fraude. De Zeeuwse Ombudsman hecht eraan dat burgers actief op hun rechten en plichten worden gewezen.

3 Verzoeken in cijfers

3.1 In 2013 ingekomen verzoeken

In de tabel hieronder zijn de bij de Zeeuwse Ombudsman binnengekomen verzoeken cijfermatig weergegeven. In 2013 zijn 173 verzoeken door de Zeeuwse Ombudsman ontvangen. Verzoeken zijn niet alleen klachten, maar ook vragen of opmerkingen van burgers. Maar een klein aantal van deze verzoeken zal uiteindelijk tot een eindrapport leiden. Door doorsturen, adviseren en bemiddelen wordt het overgrote deel van de klachten opgelost. Hieronder vindt u een uitsplitsing van de verzoeken naar aangesloten instellingen.

Figuur 1 Schematisch overzicht ontvangen verzoeken

Instelling	Ingekomen verzoeken	Afgedane verzoeken	Nog in behandeling*
	2013	2013	2014
Borsele	6	6	0
Goes	11	11	0
Hulst	5	5	0
Kapelle	1	1	0
Middelburg	6	6	0
Noord Beveland	5	5	0
Reimerswaal	8	8	0
Schouwen-Duiveland	7	7	0
Sluis	8	8	0
Terneuzen	18	18	0
Tholen	5	5	0
Veere	7	5	2
Vlissingen	14	14	0
Platform Wonen Zeeuws Vlaanderen (voorheen BWS)	0	0	0
Dethon	0	0	0

Instelling	Ingekomen verzoeken	Afgedane verzoeken	Nog in behandeling*
	2013	2013	2014
GGD Zeeland	1	1	0
Leerplicht RMC Oosterschelde	0	0	0
Orionis Walcheren	29	27	2
SaBeWa Zeeland	7	7	0
Samenwerkingsverband Welzijnzorg Oosterschelde	3	3	0
Veiligheidsregio Zeeland	0	0	0
Niet aangesloten instellingen	32	32	0
Totaal	173	169	4

*nog in behandeling bij verschijnen jaarverslag

3.2 In 2013 uitgebrachte rapporten

	Verzoeken die leiden tot een eindrapport	In dit jaarverslag opgenomen eindrapporten over klachten ingediend in		Nog in behandeling*
		2012	2013	2014
Borsele	0	1	0	0
Goes	0	0	0	0
Hulst	1	0	1	0
Kapelle	1	0	1	0
Middelburg	0	0	0	0

Instelling	Verzoeken die leiden tot eindrapport	In dit jaarverslag opgenomen eindrapporten over klachten ingediend in		Nog in behandeling *
		2013	2012	
Noord Beveland	1	0	1	0
Reimerswaal	0	1	0	0
Schouwen-Duiveland	0	0	0	0
Sluis	0	0	0	0
Terneuzen	0	0	0	0
Tholen	0	0	0	0
Veere	2	0	0	2
Vlissingen	0	0	0	0
Platform Wonen Zeeuws Vlaanderen (voorheen BWS)	0	0	0	0
Dethon	0	0	0	0
GGD Zeeland	0	0	0	0
Leerplicht RMC Oosterschelde	0	0	0	0
Orionis Walcheren	3	1	1	2
SaBeWa Zeeland	1	0	1	0
Samenwerkingsverband Welzijnzorg Oosterschelde	1	0	1	0
Veiligheidsregio Zeeland	0	0	0	0
Totaal	10	3	6	4

*nog in behandeling bij verschijnen van het jaarverslag.

4 Eindrapporten

4.1 Gemeente Borsele

dossier 2012-088 klacht over de wijze van handelen van een ambtenaar omtrent een trajectplan re-integratie en de hieruit voortvloeiende contacten

Verzoeker klaagt over de wijze van handelen van een ambtenaar omtrent een trajectplan re-integratie en de hieruit voortvloeiende contacten. De klacht heeft betrekking op de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

1. In de brief van 13-10-2011 staat vermeld dat in of rond 01-12-2011 de voortgang met verzoeker zou worden besproken. Dat is niet gebeurd.
2. Ter voorbereiding op het gesprek van 17-01-2012 belt de re-integratieconsulente naar de werkgever van verzoeker. Dat is geen correcte gang van zaken.
3. In het gesprek van 17-01-2012 is door de re-integratieconsulente melding gemaakt van de inhoud van de ontslagbrief van de cliëntenraad. Dat is geen correcte gang van zaken.
4. Verzoeker werd in dit gesprek overvallen door een nieuw Plan van Aanpak dat hij moest ondertekenen.
5. Verzoeker werd plotseling geconfronteerd met de aanwijzing dat de re-integratieconsulente hem voortaan tweewekelijks moet spreken. Het voorafgaande half jaar was zij tamelijk passief en afwezig gebleven. Hij kan de plotselinge koerswijziging in haar opstelling totaal niet vatten.
6. Het dwingen van verzoeker om een vervolgesprek met de re-integratieconsulente te hebben terwijl hij over haar een klacht heeft ingediend.
7. Op 06-04-2012 is nog niets bekend over het 05-02-2012 ingediende bezwaarschrift (termijn).
8. Het niet verklaren door de re-integratieconsulente waarom een andere ambtenaar bij het gesprek op 28-02-2012 en alle volgende gesprekken aanwezig was en het niet toezenden van een verslag van dat gesprek.
9. Stelselmatige onzorgvuldigheid en onbetrouwbaarheid in begeleiding i.c. het lukraak toesturen van vacatures, onnodige controles en druk om aan het werk te gaan.
10. Wijze van klachtbehandeling.

De ombudscommissie overweegt het volgende:

Algemeen:

In een brief van de gemeente aan verzoeker van 23-06-2011 wordt vermeld dat de bemiddeling van Loopbaanpunt erin heeft geresulteerd dat verzoeker is gestart met een traject richting taxichauffeur. Echter verzoeker heeft op de hoorzitting duidelijk gemaakt dat hij deze baan zelf zonder bemiddeling heeft gerealiseerd. Dit is ook door de gemeente bevestigd. Alleen de opleiding voor de taxipas is door de gemeente betaald. De inhoud van deze brief is derhalve niet geheel correct. Nu dit echter in de klachtenprocedure door de gemeente is erkend hoeft er geen rectificatie plaats te vinden. De

ombudsmannorm betreffende de uitvoeringspraktijk is geschonden. Deze norm houdt in dat er administratief nauwkeurig moet worden gewerkt.

Per klachtonderdeel:

1. In de brief van 13-10-2011 staat vermeld dat in of rond 01-12-2011 de voortgang met verzoeker zou worden besproken. Dat is niet gebeurd.

Uiteindelijk heeft er pas een gesprek plaatsgevonden, na aandringen van verzoeker, op 17-01-2012. De gemeente heeft in de maand december en begin januari ook geen contact opgenomen met verzoeker om het uitstel van de afspraak te bespreken. De ombudscommissie constateert dat er tussentijds geen bericht door de gemeente is verstuurd, dat het gesprek later zou plaats vinden. Het klachtonderdeel is gegrond. Er is gehandeld in strijd met de ombudsmannorm betreffende betrouwbaarheid. De overheid komt afspraken en toezeggingen na.

2. Ter voorbereiding op het gesprek van 17-01-2012 belt de re-integratieconsulente naar de werkgever van verzoeker. Dat is geen correcte gang van zaken.

De taak van de re-integratieconsulente van de gemeente is het begeleiden van uitkeringsgerechtigden naar volledige uitstroom uit de uitkering. Verzoeker heeft het in voorgaande situaties normaal gevonden dat de re-integratieconsulente contact had met werkgevers van hem. Maar omdat deze baan door hemzelf was geregeld vond hij het niet juist dat zij buiten zijn medeweten contact zocht met zijn werkgever. De gemeente heeft echter de kosten voor de opleiding voor de taxipas voor verzoeker betaald. In die tijd zijn er ook enige contacten tussen de consulente en de werkgever geweest. De ombudscommissie is van mening dat het niet uitzonderlijk is dat de re-integratieconsulente contact zoekt met de werkgever, voordat een gesprek met een cliënt wordt gevoerd. Alhoewel verzoeker weliswaar de baan niet door bemiddeling van de gemeente heeft verkregen, heeft de gemeente wel zorg gedragen voor de betaling van de opleiding en is zij verantwoordelijk voor het bewaken van de voortgang van het re-integratieproces. Daarbij is het van belang om in te kunnen schatten of verzoeker een vast contract of verlenging zou krijgen en een eventuele urenuitbreiding. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

3. In het gesprek van 17-01-2012 is door de re-integratieconsulente melding gemaakt van de inhoud van de ontslagbrief van de cliëntenraad. Dat is geen correcte gang van zaken.

In het kader van de re-integratie verricht verzoeker verschillende werkzaamheden, gedeeltelijk op vrijwillige basis. Het lidmaatschap van de cliëntenraad maakt hier deel van uit. In dat kader is het ontslagnemen als lid van de cliëntenraad een zaak die ook betrekking heeft op de re-integratie. Feitelijk had verzoeker dit uit eigen beweging moeten melden bij de re-integratieconsulente. De commissie acht het dan ook begrijpelijk dat dit in het gesprek met verzoeker aan de orde komt. Daarbij wordt in de ontslagbrief van verzoeker gesteld dat hij grote druk ervaart om uit de uitkering uit te stromen. Dit is een zaak die besproken dient te worden in het kader van de re-integratie.

De ombudscommissie is van mening dat het, vanuit dat oogpunt, juist is dat deze brief tijdens het gesprek wordt besproken. De brief bevat immers punten die voor de re-integratie van belang zijn en voor de wijze waarop verzoeker het werk van de re-integratieconsulente ervaart. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

4. Verzoeker werd in dit gesprek overvallen door een nieuw Plan van Aanpak dat hij moest ondertekenen.

In voorgaande gevallen is het Plan van Aanpak steeds na bespreking door verzoeker ondertekend. In de rapportages van de gemeente staat vermeld dat die trajectplannen ook samen met verzoeker zijn gemaakt of in ieder geval besproken. Verzoeker had geen nieuw Plan van Aanpak verwacht, maar een evaluatie van het op dat moment lopende Plan van Aanpak. Dat Plan van Aanpak kende ook geen einddatum. De ombudscommissie constateert dat in de loop van de jaren verschillende Plannen van Aanpak zijn opgesteld en ondertekend. Tijdens de hoorzitting heeft verzoeker aangegeven dat hij zich niet kon herinneren of deze al in concept klaar waren bij een gesprek. De ombudscommissie constateert dat zowel verzoeker als mevrouw Schutte al vroeg in het gesprek in de gaten hadden dat het gesprek niet goed liep en dat er irritaties waren. Het was beter geweest als het Plan van Aanpak was meegegeven en niet tijdens het gesprek ter ondertekening was voorgelegd. Artikel 16 lid b van de afstemmingsverordening WWB en Bbz gemeente Borsele 2011 biedt de cliënt de ruimte om mee te werken aan het Plan van Aanpak. Ondertekening, eventueel na bijstelling, had dan op een later tijdstip kunnen worden gedaan. Er is gehandeld in strijd met de ombudsmannorm betreffende de-escalatie. Geprobeerd moet worden escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding van de zijde van de gemeente zijn hierbij essentieel.

5. Verzoeker werd plotseling geconfronteerd met de aanwijzing dat de re-integratieconsulente hem voortaan tweewekelijks moet spreken. Het voorafgaande half jaar was zij tamelijk passief en afwezig gebleven. Hij kan de plotselinge koerswijziging in haar opstelling totaal niet vatten.

Volledige uitstroom uit de uitkering is steeds duidelijk naar voren gebracht als doel van het re-integratie traject. Als duidelijk is dat de baan bij Connexxion niet tot uren uitbreiding zal leiden, dan zal dit via een andere werkgever moeten gebeuren. Met het oog op het leveren van maatwerk voor een oudere werkloze is het logisch dat de gemeente ervoor kiest de begeleiding te intensiveren. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

6. Het dwingen van verzoeker om een vervolgesprek met de re-integratieconsulente te hebben terwijl hij over haar een klacht heeft ingediend

De ombudscommissie heeft er begrip voor dat het voor verzoeker lastig is gesprekken te continueren terwijl er een klacht is ingediend over de consulente. Op grond van het bepaalde in de Wet werk en bijstand moeten uitkeringsgerechtigden in principe zo snel mogelijk zelf weer voor het eigen inkomen zorgen. Daartoe wordt een zogenoemde arbeidsverplichting opgelegd c.q. zijn er een aantal verplichtingen waaraan moet worden voldaan. De re-integratieconsulente vervult daarbij een belangrijke rol en is het directe aanspreekpunt van de cliënt. Zij stippelt met de cliënt uit welk traject deze moet bewandelen richting werk, vrijwilligerswerk of scholing. De consulente moet zorgen voor de uitstroom van de cliënt en is voor hem een belangrijke schakel in de hele keten. Daarbij

is maatwerk geboden en hiervoor zijn hoogwaardige kennis en vaardigheden noodzakelijk. Zij moet op de hoogte zijn van wat er aan de hand is, de juiste snaren raken en succesvol een geaccepteerd traject uitzetten. De gemeente beschikt over een aantal sanctiemogelijkheden indien door een cliënt niet wordt voldaan aan de opgelegde verplichtingen. Door het strakker wordende wettelijke regime ontstaat er in sommige gevallen wrijvingen tussen de re-integratieconsulenten, klantmanagers en cliënten. In een aantal gevallen, zoals ook in het onderhavige, is er voor een cliënt aanleiding om te verzoeken een andere re-integratieconsulente toe te wijzen. De Ombudscommissie is van mening dat gemeenten zich zeer terughoudend moeten opstellen bij het voldoen aan dergelijke verzoeken. Nog afgezien van het feit dat bij kleinere gemeenten het aantal re-integratieconsulenten beperkt is (in Borsele is er maar één, al doen klantmanagers dit werk ook), is het aan de werkgever om te beoordelen of een medewerker zijn taken goed vervult en over de benodigde vaardigheden beschikt en niet aan de cliënt. Dat wil niet zeggen dat er zich geen omstandigheden zouden kunnen voordoen die de aanwijzing van een andere re-integratieconsulente rechtvaardigen. De beoordeling daarvan dient zich met name te richten op de vraag of de oorzaak van de verstoorde verhouding met de cliënt gelegen is bij de re-integratieconsulente of de klantmanager i.c. het ontbreken van bepaalde specifieke vaardigheden. Immers, zowel de cliënt maar zeker ook de gemeente hebben groot belang bij het met succes doorlopen van een re-integratietraject. Duidelijk is dat na het mislukte gesprek van 17-01-2012 door de gemeente aanvullende maatregelen zijn genomen, een andere ambtenaar is voortaan bij de gesprekken aanwezig en van de volgende gesprekken worden verslagen gemaakt. Uiteindelijk wordt op aangeven van verzoeker en consulente in juni deze ambtenaar de consulente. De ombudscommissie constateert dat hiermee geen normen zijn geschonden en acht dit klachtonderdeel ongegrond.

7. Op 06-04-2012 is nog niets bekend over het 05-02-2012 ingediende bezwaarschrift (termijn)

De ontvangst van het bezwaarschrift wordt op 08-02-2012 schriftelijk bevestigd. Op het moment dat verzoeker de tweede klachtbrief dateert zijn er 8 weken verstreken na het indienen van het bezwaarschrift. De termijn voor de afhandeling van het bezwaarschrift is in dit geval op grond van het bepaalde in artikel 7:10 van de Abw 12 weken en is op 06-04-2012 nog niet verstreken. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

8. Het niet verklaren door de re-integratieconsulente waarom de andere ambtenaar bij het gesprek op 28-02-2012 en alle volgende gesprekken aanwezig was en het niet toezenden van een verslag van dat gesprek.

Uit het onderzoek is gebleken dat verzoeker niet heeft gevraagd om een verklaring. Dit is een oorzaak voor het feit dat er geen verklaring is gegeven. Het is niet gebruikelijk om van alle gesprekken een verslag te maken. Dit is na 28-02-2012 wel gebeurd bij de gesprekken met verzoeker. De ombudscommissie is van mening dat het goed is om de inhoud van deze gesprekken en de gemaakte afspraken vast te leggen, zeker als hierover verschil van inzicht is. Als verzoeker verslaglegging had gewenst, dan had hij dit aan het begin van het gesprek kenbaar moeten maken. Een burger kan van de gemeente niet verwachten dat van gesprekken altijd een verslag wordt gemaakt. Het klachtonderdeel is ongegrond.

9. Stelselmatige onzorgvuldigheid en onbetrouwbaarheid in begeleiding i.c. het lukraak toesturen van vacatures, onnodige controles en druk om aan het werk te gaan. De commissie heeft er begrip voor dat het voor verzoeker moeilijk is om eventueel ongeschoold werk te accepteren. Echter als het niet lukt om op een andere manier uit de uitkering te stromen, dan komt op den duur dit werk in beeld. Dat is niet aan de gemeente te verwijten. Verder is het begrijpelijk dat de consulente meerdere personen op een functie laat solliciteren. Het belang van de gemeente is dat er een uitkeringsgerechtigde uitstroomt naar een reguliere baan, dat de werkgevers tevreden zijn en wat te kiezen hebben. De ombudscommissie is niet gebleken dat hierin onzorgvuldigheden zijn begaan of dat er sprake zou zijn van onbetrouwbaarheid in de begeleiding. Het klachtonderdeel is ongegrond.

10. Wijze van klachtbehandeling

De re-integratieconsulente en verzoeker zijn niet in elkaars aanwezigheid gehoord. Alhoewel in artikel 9:10 van de Awb niet is geregeld hoe het horen moet plaatsvinden is de Zeeuwse Ombudsman voorstander van horen in elkaars aanwezigheid tenzij zwaarwegende redenen zich hiertegen verzetten. Hoewel het is toegestaan om de klachten door de burgemeester te laten afhandelen, is de ombudscommissie voorstander van het instellen van een onafhankelijke klachtencommissie. De klachten zijn op 01-02-2012 en 05-02-2012 ingediend en afgedaan op 29-08-2012. Op grond van het bepaalde in artikel 9:11 van de Awb is de uiterste behandelingstermijn 10 weken (inclusief verdaging). Van de mogelijkheid om de afhandeling te verdagen is geen gebruik gemaakt. Deze termijn is met (bijna) 20 weken overschreden. Er is gehandeld in strijd met de wet.

De ombudscommissie constateert dat er niet onbehoorlijk is gehandeld. Wel dient de gemeente meer alert te zijn op het voorkomen van escalatie. Bij de klachtbehandeling is de wettelijke termijn overschreden.

Hierbij worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- de wettelijke termijnen betreffende klachtbehandeling hanteren;
- het horen in elkaars aanwezigheid tot uitgangspunt maken bij de klachtbehandeling;
- als een gesprek niet goed loopt in een eerder stadium het gesprek beëindigen en een vervolgspraak maken;
- als meerdere cliënten op een vacature opmerkzaam worden gemaakt, dit aan hen kenbaar maken.

4.2 Gemeente Reimerswaal

dossier 2012-077 klacht over de wijze van handelen van verschillende ambtenaren

De klacht betreft de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

1. De vooringenomen houding van mevrouw A. in diverse contacten.
2. Het misbruiken van haar bevoegdheden door mevrouw A. door bij verzoeker veel huisbezoeken af te leggen.

3. Het plaatsen van het e-mailadres van verzoeker op de spamlijst.
4. Een e-mail van mevrouw B. d.d. 25-10-2011 met zucht...., als reactie op een e-mail van verzoeker.
5. De op 23 april 2012 gemaakte afspraken betreffende communicatie tussen verzoeker en de gemeente Reimerswaal, vervolg op klachtonderdeel 3.
6. De uitlatingen van de heer C in het gesprek van 22-03-2012. Volgens verzoeker: "Ik bepaal wel wanneer je komt, desnoods laat ik je elke dag komen als ik wil.", "Jammer, dat ik je niet te werk kan stellen. Als het aan mij lag zou ik je de hele week te werk stellen.", "zogenaamd juristje".
7. De wijze van klachtafhandeling.

De ombudscommissie overweegt het volgende:

Algemeen:

1. elektronisch indienen bezwaarschriften

Verzoeker communiceert veelvuldig via de e-mail. Daarbij dient hij ook bezwaarschriften in. De gemeente heeft de in de Awb opgenomen mogelijkheid van het elektronisch indienen van bezwaarschriften echter nog niet geopend. De Zeeuwse Ombudsman heeft er in haar jaarverslag bij de gemeenten op aangedrongen deze mogelijkheid, voorzover nog niet aanwezig, voor burgers en bedrijven te openen. Dit past immers bij een moderne overheid.

2. afleggen huisbezoeken

Door de gemeente is het beleid gewijzigd aangaande het standaard afleggen van een huisbezoek. De Zeeuwse Ombudsman geeft in overweging om dergelijke wijzigingen via nieuwsbrieven of informatie op de website mee te delen.

Per klachtonderdeel:

1. De vooringenomen houding van mevrouw A. in diverse contacten.

Verzoeker heeft op de hoorzitting toegelicht waarop hij deze stelling heeft gebaseerd. Mevrouw A. heeft aangegeven dat zij hem herkende en zij heeft zich afgevraagd waarom hij niet in de Randstad is gaan wonen toen hij werk in die regio zocht. De ombudscommissie vindt hierin geen tekenen van een vooringenomen houding jegens verzoeker. Het klachtonderdeel is ongegrond.

2. Het misbruiken van haar bevoegdheden door mevrouw A. door bij verzoeker veel huisbezoeken af te leggen.

Bij verzoeker is twee of drie maal een huisbezoek afgelegd en er is door de gemeente aangegeven dat een huisbezoek standaard beleid is. Dat blijkt later echter niet meer het geval te zijn. Tijdens de hoorzitting is uitgelegd dat alleen tijdens de periode waarin mevrouw B. bij de gemeente werkzaam was, er standaard huisbezoeken werden afgelegd, daarvoor en erna gebeurde dit niet standaard. Dat verzoeker twee maal huisbezoek heeft gekregen, komt omdat hij de eerste keer niet thuis was, omdat hij huurt bij familie, de vele betalingstransacties buiten de gemeente en het feit dat het huurcontract later inging dan de inschrijving van verzoeker in de gemeentelijke basisadministratie. De ombudscommissie is van mening dat hiermee afdoende is uitgelegd waarom de huisbezoeken hebben plaatsgevonden. De ambtenaar heeft

adequaat gehandeld. De gemeente heeft immers de taak om bij een vermoeden dat de informatie van een aanvrager op basis waarvan de uitkering is verstrekt niet juist is, hier verder onderzoek naar te doen. Het klachtonderdeel is ongegrond.

3. Het plaatsen van het e-mailadres van verzoeker op de spamlijst.

Burgers kunnen door het veelvuldig communiceren richting de overheid, deze onevenredig belasten. Dat de gemeente getracht heeft de communicatie met verzoeker te stroomlijnen is dan ook een juiste en begrijpelijke stap. Een handreiking om dit reguleren van de contacten op een goede wijze te doen, is te vinden in de brochure van de Nationale ombudsman "Het verhaal achter de klacht, een praktische handleiding". Het plaatsen van het e-mailadres van verzoeker op de spamlijst is geen juiste stap. Hierdoor wordt immers alle elektronische communicatie door verzoeker onmogelijk gemaakt en wordt hij gedwongen uitsluitend schriftelijk te communiceren. Dat past niet bij een moderne overheid. Een burger kan op zich niet verboden worden om met de overheid te communiceren. De vraag is echter of de gemeente op elke mail c.q. brief van verzoeker moet reageren. Besluiten over communicatie met burgers dienen op een zorgvuldige wijze en door het bestuursorgaan te worden genomen. En dus niet door een ambtenaar. Dit is door de gemeente bij de gemeentelijke klachtbehandeling ook erkend en gecorrigeerd. Het klachtonderdeel is gegrond. De ombudsmannorm betreffende transparantie is geschonden.

4. Een e-mail van mevrouw B. d.d. 25-10-2011 met zucht....., als reactie op een e-mail van verzoeker.

De tekst van de betreffende e-mail van mevrouw B. aan verzoeker is:

zucht.....laat maar starten bij het UWV toch? Verzoeker wordt bedoeld als degene die moet starten bij het UWV om zijn uitkering aan te vragen. Dit doet vermoeden dat de e-mail bedoeld is als een interne e-mail aan een andere medewerker en dat hij per ongeluk is verstuurd aan verzoeker.

De ombudscommissie is van mening dat de formulering van de e-mail niet professioneel is. Dit geldt zowel als het gaat om een interne als een externe e-mail. Medewerkers dienen altijd respectvol te communiceren naar en over burgers. In de gedraging zitten twee onderdelen: de formulering van de e-mail en het feit dat deze onbedoeld naar verzoeker is gestuurd. Er is gehandeld in strijd met de ombudsmannormen betreffende fatsoenlijke bejegening en professionaliteit. Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger. Tevens zorgt de overheid ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken.

5. De op 23 april 2012 gemaakte afspraken betreffende communicatie tussen verzoeker en de gemeente Reimerswaal, vervolg op klachtonderdeel 3.

De op 23-04-2012 gemaakte afspraken zijn vastgelegd in de brief van 26-03-2012. De ombudscommissie is van mening dat het een juiste stap van de gemeente is geweest om de communicatie met verzoeker te reguleren. De vastgelegde afspraken zijn voornamelijk gericht op het reguleren van het gedrag van verzoeker. Zij komen hierdoor niet overeen met de verwachtingen van verzoeker. De dag na het gesprek geeft hij per e-mail aan dat hij een naar gevoel heeft over het gesprek. De grieven van verzoeker

over hoe hij behandeld wordt door de medewerkers van de gemeente, zijn in de klachtbehandeling, alsnog aan de orde gekomen. Het gesprek op 23-03-2012 heeft zich vooral gericht op het maken van werkbare afspraken voor toekomstige communicatie. De afspraken zijn duidelijk en lijken praktisch uitvoerbaar. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

6. De uitlatingen van de heer C. in het gesprek van 22-03-2012. Volgens verzoeker: “Ik bepaal wel wanneer je komt, desnoods laat ik je elke dag komen als ik wil.”, “Jammer, dat ik je niet te werk kan stellen. Als het aan mij lag zou ik je de hele week te werk stellen.”, “zogenaamd juristje”.

De uitlatingen van de heer C zijn gedaan in een gesprek van 22-03-2012 over de ondersteuning naar de arbeidsmarkt. Verzoeker en de heer C. verschilden van mening over de noodzaak voor dit gesprek. Hierop heeft de heer C. de uitlatingen gedaan om duidelijk te maken dat hij de komst van verzoeker kon verlangen. Verzoeker heeft het gesprek opgenomen zonder toestemming van de heer C. De ombudscommissie hecht er aan op te merken dat dergelijke handelingen van verzoeker onverstandig zijn en leiden tot een verdere escalatie. Ook had hij op de hoogte moeten zijn, gezien zijn juridische achtergrond, dat dit niet toelaatbaar is.

Over de gemaakte opmerkingen is de ombudscommissie van mening dat deze hebben geleid tot een verder escalatie van de onderlinge verhoudingen. Er is dan ook gehandeld in strijd met de ombudsmannorm aangaande de-escalatie. De overheid probeert in de contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

7. De wijze van klachtafhandeling.

De klachten over de dames A. en B. zijn afgedaan na formele klachtafhandeling door de gemeente. De klacht over de heer C. is niet meer door de gemeente formeel afgedaan, omdat op dat moment de klachten al waren voorgelegd aan de Zeeuwse Ombudsman. De laatste brief over deze klacht dateert van 22-05-2012. In deze brief is opgenomen dat als de Zeeuwse Ombudsman de klacht in behandeling zal nemen, de gemeente medewerking zal verlenen aan de afhandeling van de klacht.

Dit is niet de gebruikelijke verwijzing naar de Zeeuwse Ombudsman na behandeling van de klacht. Onder de omstandigheden dat de klacht al voorgelegd was, is dit verklaarbaar maar formeel onjuist.

Het klachtonderdeel 4. wordt niet apart genoemd in de klachtafhandelingsbrief, terwijl hier blijkens het verslag van de gesprekken wel over is gesproken. Uit het verslag van het overleg n.a.v. de klacht op 15-03-2012 wordt duidelijk dat ook dit klachtonderdeel ter sprake is geweest. Hierover wordt in de klachtafhandelingsbrief geen melding gemaakt, alleen dat de communicatie niet goed loopt.

Verzoeker en de betrokken ambtenaar zijn afzonderlijk gehoord. De Zeeuwse Ombudsman hecht aan het horen in elkaars aanwezigheid. Tijdens de hoorzitting is overigens door de gemeente erkend dat het beter was geweest betrokkenen in elkaars aanwezigheid te horen.

De ombudscommissie komt tot het oordeel dat een aantal klachtonderdelen gegrond is en komt tot de conclusie dat er onzorgvuldig gehandeld is.

Hierbij worden de volgende aanbevelingen gedaan:

-Bij de klachtbehandeling alle klachtonderdelen benoemen in afhandelingsbrief en horen van verzoeker en ambtenaar in elkaars aanwezigheid.

-De mogelijkheid tot het elektronisch indienen van bezwaarschriften, via DigiD in overweging nemen.

In haar brief van 29-08-2013 heeft het college van burgemeester en wethouders van Reimerswaal gereageerd op de aanbevelingen:

“Ten aanzien van het eerste onderdeel van deze aanbevelingen kan worden gemeld dat hier zo veel als mogelijk bij de uitvoering al gehoor aan wordt gegeven. Het horen in elkaars aanwezigheid van ambtenaar en verzoeker, wordt door de klachtencommissie beoordeeld aan de hand van de feiten en omstandigheden van de casus. Deze beoordeling kan er toe leiden dat voor het verkrijgen van een helder en duidelijk beeld van de klacht, de voorkeur wordt gegeven aan het apart horen van de verzoeker en ambtenaar. Ten aanzien van de tweede aanbeveling, kan worden gesteld dat sedert juli 2013 door de gemeente Reimerswaal de mogelijkheid voor burgers is gecreëerd digitaal bezwaar in te dienen via DigiD.

4.3 Orionis Walcheren

Dossier 2012-169 klacht over het niet behandelen van door verzoeker ingediende klachten en het niet beantwoorden van door hem gezonden brieven

De klacht heeft betrekking op de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

1. het niet reageren op aan Orionis gezonden brieven d.d. 17-03, 05-04 en 27-04-2012 inzake de vrijwilligerspremie
2. het n.a.v. de als uitkeringsgerechtigde gevoerde correspondentie afschepen met de mededeling dat een en ander in een gesprek aan de orde zal worden gesteld
3. het niet inhoudelijk willen beantwoorden (deugdelijk motiveren) van de brieven van verzoeker m.b.t. de kostenvergoeding SCW vanaf 1 januari 2012 en de rechtspositie tot 1 juli 2012
4. het niet meer in behandeling nemen van brieven van verzoeker
5. het niet in behandeling nemen van klachten omdat verzoeker niet bereid was tot een gesprek hierover

De ombudscommissie overweegt het volgende:

Algemeen:

-De overheid heeft een dienstverlenende functie voor haar burgers. Dit is echter geen ongelimiteerde klantgerichtheid. In de contacten tussen overheid en burger is het van belang dat dit door beide partijen gebeurt vanuit een respectvolle houding. Ook van de burger wordt een toenaderbare houding verwacht. In dit dossier is de onderlinge communicatie sterk complexer geworden omdat verzoeker niet telefonisch of via de e-mail bereikbaar is en omdat hij weigert in te gaan op uitnodigingen voor een gesprek

over de klachten die hij uit. De problemen in de onderlinge communicatie die hier het gevolg van zijn, zijn niet verwijtbaar aan Orionis Walcheren.

-De nieuwe leden van de Sociale Cliëntenraad Walcheren worden door de zittende leden van de SCW ingewerkt en daarna ter benoeming voorgedragen aan het bestuur. Orionis Walcheren is bij dit inwerken nauwelijks betrokken. Informatie omtrent de instellingsverordening en de aan het lidmaatschap verbonden vergoeding c.q. rechten en plichten worden na de benoeming niet door Orionis verstrekt. De Zeeuwse Ombudsman acht een goede informatieverstrekking van Orionis gericht aan de nieuwe leden van de raad noodzakelijk. Daardoor kan een discussie als in het onderhavige geval voorkomen worden c.q. kan simpelweg verwezen worden naar de reeds ter zake verstrekte informatie.

Per klachtonderdeel

1. het niet reageren op aan Orionis gezonden brieven d.d. 17-03, 05-04 en 27-04-2012 inzake de vrijwilligerspremie

De brief van 17-03-2012 en het rappel hierop van 05-04-2012 zijn door Orionis beantwoord op 11-04-2012. Het lijkt Orionis Walcheren niet nodig om inhoudelijk op het gestelde in de brieven in te gaan omdat op 18-04-2012 in een overleg van verzoeker met Orionis Walcheren, in aanwezigheid van de voorzitter van het bestuur, deze zaken besproken zullen worden. Omdat de beantwoording binnen de door de Zeeuwse Ombudsman gehanteerde redelijke termijn van acht weken heeft plaatsgevonden zijn er op dat punt geen normen geschonden. Verzoeker is echter niet ingegaan op de uitnodiging voor het gesprek. De brief van 27-04-2012, waarin verzoeker aangeeft een inhoudelijk antwoord op zijn brieven te wensen, wordt niet aan hem persoonlijk beantwoord. In de brief aan de SCW t.a.v. verzoeker d.d. 09-05-2013 wordt ingegaan op het gestelde in zijn brieven. En dat terwijl hij in zijn brief heeft vermeld de brief niet namens SCW te hebben geschreven. Op dit punt had Orionis Walcheren zorgvuldiger met de adressering van de antwoordbrief moeten omgaan. De ombudsman van deugdelijke correspondentie is geschonden.

De commissie constateert dat door Orionis Walcheren diverse pogingen zijn ondernomen om met verzoeker in gesprek te komen en antwoord te geven op de klachten en vragen van verzoeker. De commissie waardeert deze pogingen. De concrete vragen die hij gesteld heeft in zijn brief van 17-03-2012 zijn echter niet schriftelijk aan hem op zijn woonadres beantwoord maar wel in zijn hoedanigheid als lid van de SCW t.a.v. het correspondentieadres van de SCW. Het is dus niet zo dat verzoeker geen inhoudelijk antwoord heeft gekregen. Vanuit het oogpunt van deugdelijke correspondentie had het antwoord aan zijn huisadres gezonden dienen te worden met eventueel een afschrift aan de SCW. De brief van 17-03-2012 is bij brief van 09-05-2012 beantwoord. Dit is binnen de door de Zeeuwse Ombudsman gehanteerde redelijke termijn van acht weken. M.b.t. de adressering is de Ombudsmannorm voor deugdelijke correspondentie geschonden.

2. het n.a.v. de als uitkeringsgerechtigde gevoerde correspondentie afschepen met de mededeling dat een en ander in een gesprek aan de orde zal worden gesteld.

Tijdens de hoorzitting is aan de orde geweest dat het beoogde gesprek d.d. 18-04-2012 tussen verzoeker en Orionis Walcheren een persoonlijk gesprek zou zijn geweest van verzoeker met de voorzitter van het dagelijks bestuur. De ombudscommissie is van mening dat in dit verband niet gesproken kan worden van “afschepen met de mededeling dat het in een gesprek aan de orde zal worden gesteld”. De commissie waardeert juist het feit dat er persoonlijk contact wordt gezocht met verzoeker. Hierbij wordt wel opgemerkt dat in de brief van 11-04-2012 niet expliciet staat vermeld dat het om een persoonlijk gesprek gaat tussen verzoeker en de voorzitter van het bestuur. Het was beter geweest als dit uitdrukkelijk in de brief c.q. uitnodiging was vermeld. Het klachtonderdeel is ongegrond.

3. het niet inhoudelijk willen beantwoorden (deugdelijk motiveren) van de brieven van verzoeker m.b.t. de kostenvergoeding SCW vanaf 1 januari 2012 en de rechtspositie tot 1 juli 2012.

In de brief van Orionis Walcheren aan de SCW 09-05-2012 wordt ingegaan op de door hem gestelde vragen.

In de brief wordt gesteld dat men een WA-verzekering voor de SCW en diens leden niet noodzakelijk acht. De Ombudscommissie wijst erop dat de gemeenten een vrijwilligerspolis hebben afgesloten waardoor alle vrijwilligers automatisch verzekerd zijn tijdens hun vrijwilligerswerk. Het zou goed zijn om na te gaan of deze polis ook van toepassing is op de leden van de SCW.

In de brief van 02-07-2012 wordt ingegaan op vragen omtrent het wel of niet in loondienst zijn. Bij het gestelde in de toelichting bij artikel 8 van de op 23-12-2011 vastgestelde verordening SCW wordt ook aangegeven dat het werk van de cliëntenraad vrijwilligerswerk is. Als lid van de SCW had verzoeker hiervan op de hoogte moeten c.q. kunnen zijn. Op de hoorzitting is door Orionis aangegeven dat de vrijwilligerspremie is omgezet in een onkostenvergoeding van € 100,-, omdat vrijwilligers door nieuwe wetgeving inmiddels een participatiepremie aan kunnen vragen die feitelijk de eerdere vrijwilligerspremie vervangt. Deze argumentatie is wel in de voorstellen aan c.q. besluiten van het bestuur maar niet in de correspondentie met verzoeker aangetroffen. In de ogen van de Ombudscommissie is er geen sprake van het niet willen beantwoorden van vragen, maar van een niet altijd even zorgvuldige beantwoording. De Ombudsmannorm van een goede informatieverstrekking is geschonden.

De ombudscommissie hecht eraan op te merken dat verzoeker veel vragen aan Orionis stelt. Daarbij kan de vraag worden gesteld welk belang verzoeker bij de beantwoording heeft, met name vanaf het moment dat hij zijn lidmaatschap van de SCW heeft opgezegd. Voor de beantwoording van deze vragen kan in veel gevallen volstaan worden met verwijzen naar de vigerende verordening Sociale Cliëntenraad Walcheren en de door het bestuur vastgestelde regeling m.b.t. de vergoeding van de commissieleden.

4. het niet meer in behandeling nemen van brieven van verzoeker

Gelet op het feit dat verzoeker een inhoudelijk antwoord heeft gekregen op zijn brieven is het naar de mening van de Ombudscommissie gerechtvaardigd dat brieven van verzoeker niet meer in behandeling worden genomen. Zoals bij het vorige klachtonderdeel reeds is aangegeven dient daarbij met name de vraag gesteld te worden welk belang verzoeker in het onderhavige geval nog had bij het beantwoorden van zijn brieven. Vanaf het moment dat hij geen lid meer was van de SCW, is in de ogen van de

commissie dat belang niet meer aanwezig en heeft Orionis Walcheren dan ook terecht opgemerkt dat eventuele brieven over daaraan gerelateerde onderwerpen niet meer zullen worden behandeld.

Dit klachtonderdeel is ongegrond.

5. het niet in behandeling nemen van klachten omdat verzoeker niet bereid was tot een gesprek hierover

In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) worden in artikel 9:8 de gronden opgenoemd wanneer een bestuursorgaan niet verplicht is om een klacht te behandelen. Het niet ingaan op een uitnodiging voor een klachtgesprek is hierbij niet vermeld. Het is niet in overeenstemming met de wet om te concluderen dat als een verzoeker niet op een hoorzitting verschijnt, hij kennelijk geen prijs stelt op de afhandeling van de klacht. Ook bij het afzien van het horen door verzoeker dient de klacht volgens het bepaalde in de Awb te worden afgedaan. Er is gehandeld in strijd met de wet.

In de klachtafhandelingsbrief van 16-07-2012 wordt geconcludeerd dat verzoeker zonder kennisgeving niet aanwezig was op de hoorzitting. Dit is niet juist, verzoeker heeft via de e-mail aangegeven dat hij bij nader inzien niet bij de hoorzitting aanwezig zou zijn. De Ombudscommissie heeft niet vast kunnen stellen of deze e-mail ook daadwerkelijk door verzoeker is verzonden.

De brieven van 27-06, 12-07 en 19-07-2012 zijn namens een ambtenaar ondertekend. Het betreft een ontvangstbevestiging en uitnodigingen voor een hoorzitting. De betreffende ambtenaar is ook betrokken geweest bij de gedragingen waarop de klacht betrekking heeft. Dat is in strijd met artikel 9:7 van de Awb.

Op 12-07-2012 stuurt deze ambtenaar zelfs namens het bestuursorgaan een klacht aan zichzelf door ter behandeling. Er is gehandeld in strijd met de wet.

De ombudscommissie concludeert dat de communicatie tussen verzoeker en Orionis Walcheren verstoord is. Dit wordt gedeeltelijk veroorzaakt door het handelen van verzoeker. Dit ontslaat een bestuursorgaan echter niet van de verplichting om zorgvuldig te handelen. Er is sprake van een aantal administratieve onvolkomenheden. Met betrekking tot de klachtbehandeling is er sprake van handelen in strijd met de wet. Er is onzorgvuldig gehandeld.

Hierbij worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- klachtbehandeling in overeenstemming brengen met het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht;
- communicatie met een cliënt als privépersoon en als lid van een orgaan strikt scheiden.
- na de voordracht informatie verstrekken over de rechten en plichten aan de nieuwe leden van de SCW;
- indien er aanleiding is om de correspondentie met een cliënt te beëindigen, hierbij de richtlijnen van de brochure `het verhaal achter de klacht` van de Nationale ombudsman hanteren;
- nagaan of de leden van de SCW onder de vrijwilligerspolissen vallen die door de gemeenten op Walcheren zijn afgesloten;
- bij het beantwoorden van brieven aangeven op welke brieven een reactie wordt gegeven.

In een brief van 12-06-2013 heeft het Dagelijks Bestuur gereageerd op de aanbevelingen:

“Naar aanleiding van de klachtbehandeling van verzoeker doet de Zeeuwse Ombudsman een aantal aanbevelingen. Wij willen hierop puntsgewijs reageren:

- Allereerst verzoekt u de klachtbehandeling in overeenstemming te brengen met het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Vooropgesteld staat dat wij ons in de klachtafhandeling laten leiden door wat de Awb daarover zegt. Naar nu blijkt, kan daarbij het niet verschijnen voor een hoorzitting niet leiden tot het buiten behandeling stellen van een klacht, maar eventueel wel tot het afwijzen van een klacht. Wij zullen daar in het vervolg rekening mee houden. Met het feit dat gehandeld zou zijn in strijd met de wet omdat een bij de klacht betrokken ambtenaar ook de brieven ondertekent, zijn wij het niet eens. De klachten waren mede gericht tegen het Dagelijks Bestuur. De betrokken ambtenaar heeft ondertekend namens het Dagelijks Bestuur. Volgens de Awb (9.7 lid 2) geldt hierin een uitzonderingspositie, en is dus niet gehandeld in strijd met de wet;
- In onderhavig geval klaagt een privépersoon over zaken die betrekking hebben op zijn lidmaatschap SCW. Het is onvermijdelijk dat zaken dan door elkaar lopen en onmogelijk om dit te scheiden;
- Wij hebben met de SCW de afspraak dat zijzelf nieuwe leden informatie verstrekken over rechten en plichten, dit om de onafhankelijke positie van hen zoveel mogelijk te waarborgen;
- De van u ontvangen richtlijnen zullen wij in voorkomende gevallen hanteren;
- Wij blijven bij ons standpunt dat gezien de taak van de SCW een verzekering niet noodzakelijk is;
- In de veelheid van (elkaar kruisende en soms opvolgende) brieven is dit wellicht niet altijd goed gegaan; wij zullen hier in de toekomst alert op zijn.

dossier 2013-038 klacht over de wijze van behandeling door de klantmanager en het niet afhandelen van zaken voor verzoeker

De klacht heeft betrekking op de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

-de geringschattende c.q. laatdunkende houding van de klantmanager ten opzichte van verzoeker;

-het niet behandelen van een aanvraag om duurzame goederen;

-het niet beantwoorden van een vraag over de zorgverzekering van CZ.

De ombudscommissie overweegt het volgende:

Algemeen:

-Orionis Walcheren hanteert de beleidslijn dat een verzoek om een andere klantmanager wordt gezien als een klacht over de klantmanager. Naar de mening van de Ombudscommissie is dit niet geheel hetzelfde. Door deze beleidslijn is verzoeker in een traject van klachtbehandeling terecht gekomen. De ombudscommissie is van mening dat een verzoek om een andere klantmanager, niet automatisch als klacht behandeld zou

moeten worden. Mocht daarbij blijken dat er sprake is van klachtwaardige gedragingen van de klantmanager dan kan in overleg met verzoeker altijd nog een klachtenprocedure worden opgestart.

-Door het strakker wordende wettelijke regime ontstaan er in sommige gevallen wrijvingen tussen de re-integratieconsulenten, klantmanagers en cliënten. In een aantal gevallen, zoals ook in het onderhavige, is dit voor een cliënt aanleiding om te verzoeken een andere klantmanager toe te wijzen.

De Ombudscommissie is van mening dat organisaties zich zeer terughoudend moeten opstellen bij het voldoen aan dergelijke verzoeken. Het is aan de werkgever om te beoordelen of een medewerker zijn taken goed vervult en over de benodigde vaardigheden beschikt en niet aan de cliënt.

Dat wil niet zeggen dat er zich geen omstandigheden zouden kunnen voordoen die de aanwijzing van een andere klantmanager rechtvaardigen. De beoordeling daarvan dient zich met name te richten op de vraag of de oorzaak van de verstoorde verhouding met de cliënt gelegen is bij de klantmanager zoals het mogelijk ontbreken bepaalde specifieke vaardigheden.

-In het digitale dossier is abusievelijk een werkproces Langdurigheidstoelage aangemaakt. Verzoeker heeft hiertoe geen aanvraag ingediend.

Deze administratieve fout heeft voor verzoeker verder geen nadelige gevolgen gehad, en dit is naar aanleiding van de klachtbehandeling bij de Zeeuwse Ombudsman hersteld. De ombudsmannorm betreffende goede organisatie (de overheid zorgt ervoor dat haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt) is aanvankelijk geschonden, maar dit is later hersteld.

-De wijze van klachtafhandeling

De brief betreffende de verslagen van de hoorzittingen van 30-01-2013 is op persoonlijke titel ondertekend door de teammanager. Dit had door of namens het bestuursorgaan moeten gebeuren. Hierover heeft de Ombudscommissie bij de behandeling van eerdere klachten ook al op gewezen.

De termijn van de klachtbehandeling is overschreden. De klachtbrieven van 3 en 13 november zijn op 15-11-2013 door Orionis Walcheren ontvangen. De klachtafhandelingsbrief is door Orionis Walcheren verstuurd op 11-03-2013. Dit is een termijn van 16 weken. De wettelijke termijn voor klachtbehandeling zonder klachtencommissie is 6 weken. Dit kan eventueel met 4 weken verdaagd worden. In het dossier is echter geen verdagingsbesluit aangetroffen. Er is gehandeld in strijd met de wet.

Per klachtonderdeel:

-de geringschattende c.q. laatdunkende houding van de klantmanager ten opzichte van verzoeker;

De ombudscommissie constateert dat er op het gebied van de sociale zekerheid veel wijzigingen zijn doorgevoerd in de afgelopen jaren. Er is sprake van een sterkere doorgeleiding naar regulier werk. Op de hoorzitting heeft de klantmanager toegelicht dat zijn functie sterk gericht is op het begeleiden naar werk. Hierbij is geen ruimte meer om opleidingen te volgen als dit de beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt ten tijde van de

opleiding belemmert. Het volgen van een opleiding binnen de tijd die beschikbaar moet zijn voor de arbeidsmarkt, is niet mogelijk. De ombudscommissie is van mening dat verzoeker en klantmanager verschillende verwachtingen hadden van het gesprek. Verzoeker was voornemens haar plannen om bij een gastouderbureau te gaan werken en hier een opleiding voor te volgen, met de klantmanager te bespreken, zoals zij reeds bij de intake van haar uitkering naar voren had gebracht. De klantmanager zag dit voorstel echter als niet haalbaar gezien de regelgeving voor de tegenprestatie voor de uitkering. Deze verschillende verwachtingen hebben de sfeer van het gesprek sterk nadelig beïnvloed.

De ombudscommissie heeft op de hoorzitting gevraagd naar de precieze gedragingen en bewoordingen van de klantmanager, die door verzoeker als geringschattend en laatdunkend zijn ervaren. Zij geeft aan dat de klantmanager zou hebben gezegd dat hij zijn kinderen niet aan haar zou toevertrouwen. Hij bestrijdt dit en geeft aan dat door hem is aangegeven dat het gezien de kwetsbaarheid van verzoeker bij de zorg voor haar eigen kinderen, het niet verstandig is om op dit terrein te gaan werken. Ten aanzien van deze specifieke uitlating kan de ombudscommissie geen oordeel geven omdat de beschrijving van beide personen sterk verschilt.

-het niet behandelen van een aanvraag om duurzame goederen;

Verzoeker stelt dat zij een aanvraag om duurzame goederen heeft ingediend. Zij heeft hiervan echter geen kopie kunnen overleggen of een bewijs van ontvangst. In de dossiers van Orionis is ook geen aanvraag terug te vinden. De ombudscommissie heeft in het papieren dossier alleen een bonnetje gevonden van de aanschaf van stoelen en een tafel. Een dergelijk bonnetje zonder begeleidend verzoek kan echter niet als een aanvraag worden gezien. De ombudscommissie kan niet anders dan constateren dat er geen aanvraag om duurzame goederen is ingediend. Hierdoor kan het Orionis Walcheren niet verweten worden dat de aanvraag niet behandeld is. Het klacht onderdeel is ongegrond.

-het niet beantwoorden van een vraag over de zorgverzekering van CZ.

Verzoeker en de klantmanager hebben een andere beleving van wat hierover mondeling is afgesproken. Verzoeker is van mening dat zij met betrekking tot haar vragen over de zorgverzekering van CZ nog een bericht zou ontvangen. De klantmanager geeft aan dat hij verzoeker voor de beantwoording van haar vragen verwezen heeft naar de website van Orionis. Daarbij heeft hij vermeld dat zij tussen 9.00 uur en 12.00 uur telefonisch formulieren kon aanvragen. Dat heeft hij in een later telefoongesprek ook aan de ondersteuner meegedeeld. Het verder uitleg geven inhoudelijk over deze verzekeringen valt niet in het takenpakket van de klantmanager, vandaar dat hij zo heeft doorverwezen. Nu de meningen over dit klachtonderdeel uiteenlopen en er geen schriftelijke verslaglegging van voorhanden is, kan de commissie over dit klachtonderdeel geen oordeel geven. Overigens is de commissie van mening dat een actievere opstelling hier klantvriendelijker was geweest.

De ombudscommissie kan ten aanzien van enkele klachtonderdelen geen oordeel geven en één klachtonderdeel is ongegrond. De commissie komt tot het oordeel dat er behoorlijk gehandeld is. De ambtenaar heeft de behoorlijkheidsnormen niet

geschonden. De ombudscommissie ziet geen aanleiding om bij dit rapport aanbevelingen te doen.

Orionis Walcheren reageert per brief op het eindrapport. Namens het bestuur van Orionis Walcheren wordt de Zeeuwse Ombudsman bedankt voor het uitgebreide onderzoek en de zorgvuldig geformuleerde overwegingen. Orionis Walcheren hecht veel waarde aan klantgericht handelen en ziet in het rapport signalen ter verbetering, waar aandacht voor is in de dienstverlening.

4.4 Gemeente Hulst

dossier 2013-004 klacht over de toon en bejegening in een brief inzake een WWB-uitkering

De klacht heeft betrekking op de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

- het schofferende taalgebruik wat blijkt uit het in de brief toegesproken en behandeld worden als crimineel (door het gebruik van de woorden “schuld”, “schuldig”, “als verwijtbaar aan te merken gedraging” en “de ernst van uw gedraging”);
- de respectloze, afwerende, ontkenkende en weinig cliëntgerichte houding van de behandelend ambtenaar;
- de leugenachtigheid betreffende het onderzoek dat zou zijn ingesteld na het ontvangen van rechtmatigheidsonderzoekformulier (rof) op 09-03-2013.

De ombudscommissie overweegt het volgende:

Algemeen

-Het Rechtmatigheid Onderzoekformulier (rof) is een formulier dat maandelijks door uitkeringsgerechtigden moet worden ingeleverd om aan te geven of een wijziging in de persoonlijke of financiële omstandigheden heeft plaatsgevonden. De gegevens die op het rofje staan zijn grofweg te verdelen in drie categorieën: de woon- leefsituatie, het inkomen en het vermogen. Dit is een bruikbaar instrument in het geval de situatie van een uitkeringsgerechtigde aan veranderingen onderhevig is. Daar is bij verzoeker geen sprake van, haar situatie is reeds jaren gelijk. Deze gegevens zijn ook te controleren door het raadplegen van andere (digitale) bestanden. In het kader van de administratieve lastenverlichting zijn steeds meer gemeenten gebruik gaan maken van bestaande gegevens. Bij een aantal gemeenten wordt dan ook geen rof meer gebruikt. Uitkeringsgerechtigden dienen als hun situatie zich wijzigt dit zelf te melden bij de gemeente. Het afschaffen van de rofjes is een kostenbesparing voor de organisatie en de dienstverlening wordt geoptimaliseerd.

Voor de keuze om wel of geen rofjes te gebruiken is een handige vragenlijst ontwikkeld in de brochure richtregels rofjes van de Stichting Inlichtingenbureau.

-Fouten van het loket Werk en Inkomen

Deze gedragingen zijn pas middels een schriftelijk document tijdens de hoorzitting door verzoeker naar voren gebracht, ter illustratie van de werkwijze van het loket Werk en Inkomen.

De Zeeuwse Ombudsman is alleen bevoegd om klachten te behandelen die al door de gemeente zijn afgehandeld. Daaraan is niet voldaan. De Zeeuwse Ombudsman acht zich dan ook niet bevoegd een onderzoek in te stellen. Verzoeker kan deze gedragingen alsnog voorleggen aan de gemeente. Hierbij wordt wel opgemerkt dat klachten over gedragingen die langer dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden op grond van het bepaalde in artikel 9:8, lid 1b. van de Algemene wet bestuursrecht, niet in behandeling hoeven te worden genomen.

-Wetswijziging

Met de meest recente wijziging van de WWB zijn een aantal zaken die in dit dossier spelen gewijzigd. Het college kan onder de huidige wetgeving in het geval er voor een eerste keer niet voldaan wordt aan de inlichtingenplicht, volstaan met een schriftelijke waarschuwing.

-klachtbehandeling

Met een brief van 25-04-2012 dient verzoeker een klacht in. Op 15-10-2012 wordt een klachtafhandelingsbrief gestuurd. Dat is een termijn van ruim 24 weken. Een deel van de termijnoverschrijding is veroorzaakt doordat de gemeente meerdere pogingen heeft gedaan om een hoorzitting in te plannen. Dat is uiteindelijk niet gelukt. De ombudscommissie waardeert de pogingen om met elkaar in gesprek te komen. Een gesprek of hoorzitting heeft vaak tot gevolg dat de verhoudingen genormaliseerd worden. Verzoeker heeft aangegeven dat door haar behandelaar is afgeraden om deel te nemen aan een hoorzitting. De termijn voor de klachtbehandeling is ruim overschreden. Bij de klachtbehandeling is door de gemeente ten onrechte gesteld dat de klacht ook gericht zou zijn tegen de korting op de uitkering. Uit de klachtbrief blijkt echter dat verzoeker daartegen bezwaar heeft gemaakt. Dit onderdeel had dan ook bij de klachtbehandeling niet moeten worden meegenomen, nog afgezien van het feit dat naar een klacht over gedragingen waartegen bezwaar kan worden gemaakt geen onderzoek kan worden ingesteld.

Per klachtonderdeel

-het schofferende taalgebruik wat blijkt uit het in de brief toegesproken en behandeld worden als crimineel (door het gebruik van de woorden “schuld”, “schuldig”, “als verwijtbaar aan te merken gedraging” en “de ernst van uw gedraging”);

Het taalgebruik in de brieven van de gemeente over het recht op de uitkering is formeel juridisch. Dit komt omdat gerefereerd wordt aan wettelijke bepalingen en de inhoud van deze brieven getoetst wordt in juridische procedures in geval van bezwaar en beroep.

Dit leidt er onvermijdelijk toe dat het taalgebruik formeel is.

Echter verzoeker is al vele jaren afhankelijk van een uitkering, waarbij zij steeds tijdig het rofje heeft ingeleverd. De toonzetting van de brieven van 8 en 14-03-2012 is niet passend bij deze situatie.

Verzoeker neemt het de gemeente kwalijk dat zij door het taalgebruik in de brieven van de gemeente op een vervelende wijze wordt neergezet. De commissie merkt op dat het

taalgebruik in de brieven van verzoeker forse uitlatingen kent aan het adres van de gemeente. Dit draagt niet bij aan een goede communicatie.

De commissie constateert met instemming dat op de hoorzitting door de gemeente is toegezegd dat zij de formulering van de brieven opnieuw gaat bekijken. De brieven moeten juridisch gezien voldoende houvast bieden in eventuele procedures maar het taalgebruik zal ook beoordeeld worden op cliëntgerichtheid. De commissie merkt op dat de termen "schuld" en "schuldig" door de wetgever niet gebruikt worden. Er wordt gesproken van wel of geen verwijtbaarheid. De commissie heeft begrip voor de gevoeligheid van verzoeker voor dergelijke nuanceringen.

Er is gehandeld in strijd met de ombudsmannorm betreffende maatwerk. De gemeente zou verschillende standaardbrieven kunnen ontwikkelen naar de ernst van de gedraging en de mate van verwijtbaarheid.

-de respectloze, afwerende, ontkennende en weinig cliëntgerichte houding van de behandelend ambtenaar;

In de onderbouwing bij dit klachtonderdeel heeft verzoeker aangegeven dat een telefoongesprek tussen een medewerker van Emergis en een medewerker van de gemeente niet goed is verlopen. Van dit gesprek is geen telefoonnotitie beschikbaar. Door de medewerker is dit gesprek niet zo beleefd. Omdat de lezingen over dit gesprek uiteen lopen en er geen verslaglegging van beschikbaar is, kan de ombudscommissie over dit klachtonderdeel geen oordeel geven.

-de leugenachtigheid betreffende het onderzoek dat zou zijn ingesteld na het ontvangen van rechtmatigheidsonderzoekformulier (rof) op 09-03-2013.

Een onderzoek naar de rechtmatigheid is een dossieronderzoek. Dit onderzoek hoeft in de ogen van de commissie niet lang te duren, als het dossier compleet is. Op de zitting inzake het beroep tegen de beslissing is al geconstateerd dat het dossier compleet was en dat ook de rapporten over de psychische gesteldheid van verzoeker in het dossier zaten. De commissie is dan ook van mening dat er geen reden is om aan te nemen dat de gemeente hierin leugenachtig zou hebben opgetreden. Al merkt verzoeker wel op dat er in het rapport (werkproces 36696, dossier 538) staat vermeld dat zij sinds 1997 een uitkering ontvangt, terwijl dit moet zijn sinds 01-01-1991. Als deze fout is gemaakt dan is dat op zich onzorgvuldig maar niet relevant in het kader van het onderhavige onderzoek. Het klachtonderdeel is ongegrond.

De commissie constateert dat één klachtonderdeel ongegrond is en dat over een ander klachtonderdeel geen uitspraak kan worden gedaan. Het taalgebruik in de brieven van de gemeente zal naar aanleiding van de klachtbehandeling opnieuw worden beoordeeld. Hoewel de termijnen van de klachtbehandeling zijn overschreden is de commissie van oordeel dat er niet onbehoorlijk is gehandeld.

De commissie doet de volgende aanbeveling:

-onderzoeken of het gebruik van een rof nog noodzakelijk en wenselijk is gezien de mogelijkheid van het koppelen van databestanden en uit het oogpunt van administratieve lastenverlichting en optimalisering van de dienstverlening.

Met een brief van 17-02-2014 reageert het college van burgemeester en wethouders op de aanbeveling.

Ten aanzien van het niet meer gebruiken van de Rof stelt de gemeente dat zij dit nader onderzocht hebben en dat zij tot de conclusie zijn gekomen deze aanbeveling niet op te volgen. De reden daarvoor is dat de Rof dient om de rechtmatigheid van de uitkering vast te stellen. Daarbij is de Rof een hulpmiddel om de verplichtingen van de cliënt en diens inspanningen te blijven volgen. Ook is gebleken dat de digitale hulpmiddelen die de Zeeuwse Ombudsman voorstelt, onvoldoende aansluiten bij het normbesef en beleving van de doelgroep. Een inspanningsverplichting voor de cliënt past, in vele gevallen, beter in dit kader en leidt ook vaak tot instemming met overige hulpverleners. Het college heeft eerder (in 2012) deze overweging aan de cliëntenraad en de externe adviseur voorgelegd. Ook zij zijn dezelfde mening toegedaan. Het college zal op basis van maatwerk bezien op welke wijze differentiatie is toe te passen in de toekomst. Ten aanzien van het opstellen van verschillende standaardbrieven op basis van de mate van verwijtbaarheid, merkt het college op dat zij bijzonder aandacht zullen besteden aan de toonzetting van de brieven en dat zij het woord schuld zullen vervangen door verwijtbaarheid. Er wordt niet gekozen voor het aanpassen van de diverse standaardbrieven. Deze brieven, die door een juridische externe zijn opgesteld, zijn opgebouwd in blokken. Aanpassen van de brieven zou betekenen dat de gehele database van tekstblokken zou moeten worden aangepast. Gemotiveerd wordt aangegeven, waarom hiervoor niet is gekozen.

4.5 Gemeente Kapelle

dossier 2013-039 klacht over de gedragingen van een buitengewoon opsporingsambtenaar (boa)

De klacht heeft betrekking op de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

- de handelwijze van de boa, n.a.v. de gebeurtenissen op 05-07-2012, i.c. het afleggen van een valse verklaring en het in werking stellen van het agressieprotocol;
- het onnodig en onrechtmatig controleren van de woning;
- de brief van het college van burgemeester en wethouders van d.d. 10-08-2012 waarin staat dat verzoeker de betrokken ambtenaar bedreigd zou hebben;
- het melden hiervan bij de politie.

De ombudscommissie overweegt het volgende:

Algemeen

-De commissie is van mening dat het bij dit conflict in de rede had gelegen dat er z.s.m. een gesprek had plaatsgevonden tussen verzoeker en de gemeente. In algemene zin is de commissie van mening dat meestal een gesprek een eerste stap dient te zijn.

-Het incident dat zich op 05-07-2012 heeft voorgedaan, was kennelijk voor de betrokken boa geen reden om het agressieprotocol in werking te laten stellen. De ombudscommissie vraagt zich af of het inzetten van dit middel passend was voor deze situatie. Daarbij komt dat het agressieprotocol pas meer dan een maand later daadwerkelijk in werking wordt gesteld.

Doelen van een agressieprotocol zijn de-escalatie van een situatie waarin agressie een rol speelt en bescherming van de medewerker. Aan beide doelen heeft het in werking stellen van het agressieprotocol geen bijdrage geleverd. De ombudscommissie heeft de indruk dat het inwerking stellen van het agressieprotocol heeft bijgedragen aan escalatie van het conflict.

Opvallend is dat bij het sanctiebeleid van het agressieprotocol een opsomming staat van maatregelen die genomen kunnen worden naar aanleiding van een incident, hierbij kan gekozen worden uit: het verzenden van een waarschuwingsbrief, een ordegesprek, het doen van aangifte, het ontzeggen van de toegang tot het gebouw, het verhalen van de schade en het aanpassen van de uitkering.

De ombudscommissie mist hierbij een in haar ogen eerste optie: zo snel mogelijk contact zoeken met de betrokkene om te overleggen over de ontstane situatie. Een (telefoon)gesprek dat hierop volgt kan mogelijk verdere escalatie voorkomen. Er is gehandeld in strijd met de ombudsmannorm aangaande de-escalatie.

- De klachtbehandeling bij de gemeente heeft zich sterk toegespitst op waarheidsvinding rondom de precieze gang van zaken bij het incident op 05-07-2012.

Het zoeken naar de precieze gang van zaken is een goed streven. Maar de ombudscommissie constateert dat het eigenlijke conflict niet zo zeer is gelegen in het incident op voornoemde datum, maar bij zaken als de brief van 10-08-2012. De focus van de ombudscommissie heeft bij haar klachtbehandeling dan ook meer gelegen op het onderliggende conflict en de mogelijke oplossing hiervan.

- Op 30-08-2012 dient verzoeker een klacht in. De klacht wordt uiteindelijk afgedaan met een brief van 06-02-2013. Dat is een termijn van ruim 22 weken. Door de gemeente is aangegeven dat de termijnoverschrijding mede is veroorzaakt doordat aanvankelijk is geprobeerd via bemiddeling een oplossing voor de klacht te vinden. Toen dit niet mogelijk bleek, is gezocht naar een goede vorm voor de behandeling. De ombudscommissie heeft begrip voor beide redenen voor de termijnoverschrijding. Zij merkt wel op dat het college van burgemeester en wethouders op 30-10-2012 heeft besloten dat de klachtbehandeling zou plaatsvinden door mevrouw E. Het duurt dan alsnog 14 weken totdat de klacht wordt afgedaan. In deze periode is getracht via mediation een oplossing te vinden voor het conflict. Verzoeker heeft later zijn medewerking hieraan ingetrokken. In het dossier is geen verdagingsbesluit aangetroffen noch andere correspondentie over de overschrijding van de behandelingstermijn. Hieruit concludeert de commissie dat, hoewel zij op zich begrip heeft voor de redenen voor de termijnoverschrijding, er niet is voldaan aan hetgeen gesteld is in de wet. Er is gehandeld in strijd met de wet.

Per klachtonderdeel

-de handelwijze van de boa n.a.v. de gebeurtenissen op 05-07-2012, i.c. het afleggen van een valse verklaring en het in werking stellen van het agressieprotocol;
Dit klachtonderdeel wordt door de commissie in meerdere punten opgedeeld:

- De gang van zaken op 05-07-2012

De lezing van de boa en verzoeker over het precieze verloop lopen uiteen. De Ombudscommissie is van mening dat zij, gelet op de uiteenlopende lezingen en het daaraan toe te kennen gewicht geen oordeel kan uitspreken over de in het geding zijnde gedraging.

- het afleggen van een valse verklaring

Ingevolge artikel 225 van het Wetboek van Strafrecht is het afleggen van een valse verklaring een strafbaar feit. Het klachtrecht is niet de geëigende weg om onderzoek te laten doen naar een valse verklaring. Verzoeker kan aangifte doen van het afleggen van een valse verklaring. De Zeeuwse Ombudsman is ingevolge artikel 9:22 onder f. van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) niet bevoegd om hier verder onderzoek naar te doen.

- het in werking stellen van het agressieprotocol

In de brief van 10-08-2012 wordt niet gesteld dat het agressieprotocol in werking is gesteld. In de brief staat: "Ook hebben wij de desbetreffende medewerker aangegeven een volgend incident direct intern te melden zodat meteen gereageerd kan worden. Als daar aanleiding toe is, zullen wij dan conform het agressieprotocol van de gemeente aangifte doen." Bij de brief is kennelijk geen exemplaar van het protocol gevoegd, zodat het voor verzoeker geheel onduidelijk is in welke context hij e.e.a. moet plaatsen. Het verdient aanbeveling expliciet te vermelden dat het protocol in werking is gesteld en ook een exemplaar daarvan mee te zenden. Zeker omdat het protocol niet op de website van de gemeente is te vinden.

Op de hoorzitting is aan de orde geweest dat het niet ongebruikelijk is dat een leidinggevende of in dit geval het college in overleg met de leidinggevende het agressieprotocol in werking stelt, in plaats van de medewerker die de vermeende agressie zou hebben ondergaan. De commissie constateert verder dat het agressieprotocol meer dan een maand na het incident pas in werking is gesteld. Er is gehandeld in strijd met de ombudsmannorm betreffende voortvarendheid.

Dit nog los van het feit dat de ombudscommissie zich afvraagt of het in werking stellen van het agressieprotocol hier het geëigende middel is.

-het onnodig en onrechtmatig controleren van de woning;

De ombudscommissie constateert dat de controles worden gedaan volgens controlelijsten die door de werkgever zijn opgesteld. Er is dus geen sprake van beleidsvrijheid voor de boa in het kiezen van die hij gaat controleren. De commissie stelt dat er aldus geen sprake is van onrechtmatig controleren. Het bestuursorgaan bepaalt of het nodig is dat er gecontroleerd wordt. Dit hoort tot de beleidsvrijheid van de gemeente en valt in gevolge artikel 9:22 onder a. van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) buiten de bevoegdheid van de Zeeuwse Ombudsman om een onderzoek in te stellen.

-de brief van het college van burgemeester en wethouders d.d. 10-08-2012 waarin staat dat verzoeker de betrokken ambtenaar bedreigd zou hebben.

In de brief staat dat de medewerker heeft verklaard dat een aantal (be)dreigende bewoordingen of woorden van dezelfde strekking in zijn richting zijn geuit (zie de achtergrond van het verzoek).

De uitlatingen die daarna staan genoteerd, zijn quotes uit de memo die de boa naar aanleiding van het incident van 05-07-2012 heeft opgesteld. Het is begrijpelijk dat is afgegaan op een memo zoals opgemaakt door de boa. Het is dan ook niet aan het college van B&W te verwijten dat zij deze uitingen in de brief vermeldt. Dat het bestuursorgaan deze uitlatingen kwalificeert als (be)dreigende bewoordingen is niet onbegrijpelijk. De ombudscommissie is van mening dat als die bewoordingen zijn gebruikt, dit als (be)dreigend kan worden gekwalificeerd. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

-het melden hiervan bij de politie.

Een ieder heeft het recht om zaken te melden bij de politie. Dit geldt ook voor de gemeente Kapelle. Op de hoorzitting is naar voren gekomen dat er geen aangifte is gedaan, er is slechts een mutatie doorgegeven. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

De commissie constateert dat zij geen oordeel kan geven over de feitelijk gang van zaken op 05-07-2012. Het eigenlijke conflict heeft als grondslag de brief van de gemeente aan verzoeker van 10-08-2012. De commissie onderschrijft het recht dat de gemeente heeft om de eigen medewerkers met een agressieprotocol te beschermen. De commissie constateert dat de wijze waarop dit is gedaan in dit geval, escalerend heeft gewerkt. Er is door de gemeente niet zorgvuldig gehandeld.

De commissie doet de volgende aanbevelingen:

- Ter voorkoming van juridisering en escalatie adviseren wij om in een conflictsituatie zo spoedig mogelijk met betrokkenen in overleg te treden.
- Overweeg om de protocollen hierop aan te passen.
- Communiqueer het in werking stellen van het agressieprotocol duidelijk en informeer betrokkene over de inhoud van het protocol.

Met een brief van 23-01-2014 reageert het college van burgemeester en wethouders op de aanbevelingen:

“Het huidige agressieprotocol dateert van maart 2011 en zal binnenkort worden aangepast. Hierbij zullen de aanbevelingen van de commissie worden meegenomen. Deze aanpassing van het agressieprotocol zal uiterlijk 1 maart 2014 worden afgerond. In de tussentijd zal, wanneer er een incident plaatsvindt, volgens uw aanbevelingen eerst een gesprek met betrokkene plaatsvinden, waarbij zal worden verwezen naar het protocol en/of dit protocol zal worden overhandigd. Het huidige protocol staat deze gang van zaken niet in de weg, omdat in hoofdstuk 5 alleen wordt aangegeven tot welke sancties kan worden besloten en niet is geregeld in welke volgorde dit dient te gebeuren. Dit is besproken met de huidige en toekomstige agressiecoördinator. De afdelingshoofden en teamleiders zullen van deze werkwijze op de hoogte worden gesteld.”

4.6 SaBeWa Zeeland

dossier 2013-083 klacht over de gevoerde correspondentie naar aanleiding van de aanslag waterschapsbelasting

De klacht heeft betrekking op de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

- het niet beantwoorden van brieven en e-mails;
- het niet ontvangen van ontvangstbevestigingen met betrekking tot de verzonden brieven en e-mails;
- het in de reactie op zijn verzoek om in termijnen te mogen betalen niet vermelden op hoeveel termijnen de automatische incasso betrekking heeft.

De ombudscommissie overweegt het volgende:

Algemeen

- Op het bezwaarschrift van 29-01-2013 is beslist op 11-04-2013. Dat is een termijn van ruim 10 weken. De wettelijke termijn voor het beslissen op een bezwaarschrift is 6 weken. In het dossier is geen verdagingsbesluit aangetroffen of een ander document dat er op wijst dat er in overeenstemming met verzoeker wordt afgeweken van de wettelijke termijn. Hoewel wij er begrip voor hebben dat het werken binnen een nieuwe organisatie kan leiden tot enige vertraging, is er gehandeld in strijd met de wet. Een tijdig besluit om het besluit te verdagen was op zijn plaats geweest. Wij hebben er met instemming kennis van genomen dat in de brief van 11-04-2013 door SaBeWa excuses worden aangeboden voor deze termijnoverschrijding.

-Het besluit op het bezwaarschrift is op basis van een mandaatbesluit genomen. Er is bij de ondertekening niet vermeld namens welk bestuursorgaan het besluit is genomen. Dit is wel een vereiste bij mandaat. Het besluit wordt immers in naam en onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan genomen. Het is wenselijk in het mandaatbesluit ook op te nemen hoe ondertekend moet worden. SaBeWa heeft aangegeven dat er een nieuw mandaatbesluit zal komen. Daar kan het bovenstaande in worden meegenomen. Er is gehandeld in strijd met de betreffende wettelijke regeling.

-In de brief van 22-10-2013 van verzoeker vermeldt hij dat wegens aanleg en onderhoud niet door de waterschappen zou moeten worden uitgevoerd. Waterschappen behoren tot de oudste instituties van het Nederlandse staatsbestel. Zij vormen letterlijk de basis van het poldermodel: van oudsher hebben waterschappen de taak namens de bewoners van een bepaald gebied de waterhuishouding te regelen. In polders is dat in eerste instantie de zorg voor de waterstand. Het buiten houden van water en het afvoeren van overtollig water is van oudsher een algemeen belang, waarbij polderbewoners genoodzaakt waren samen te werken. Uit die noodzakelijke samenwerking zijn de waterschappen ontstaan. Zij nemen ook in de Nederlandse rechtsgeschiedenis een bijzondere plaats in. Van oudsher hebben een aantal waterschappen wegen in beheer en onderhoud. Dit is een taak die zij op grond van de Wet herverdeling wegenbeheer uitvoeren. Dit komt in slechts drie provincies voor. De Zeeuwse Ombudsman merkt hierbij op dat als deze taak niet door het waterschap zou worden gedaan, dat deze wegen dan vallen onder het beheer van de gemeente. Met het beheeren en onderhouden van wegen door het waterschap worden dan ook geen normen geschonden, maar wordt de wet uitge-

voerd. Dit is een zaak waarover de Zeeuwse Ombudsman op grond van artikel 9:22 onder b niet bevoegd is een onderzoek naar in te stellen.

-Verzoeker brengt verder naar voren dat de waterschappen opgeheven zullen worden. Wij maken verzoeker erop attent dat dit een politiek vraagstuk is dat niet onder het klachtrecht valt. Als hiervan al sprake mocht zijn is ook dit een zaak waarnaar de Zeeuwse Ombudsman op grond van artikel 9:22 onder b. van de Awb niet bevoegd is een onderzoek in te stellen.

-Op 21-03-2013 heeft verzoeker een klacht over SaBeWa ingediend bij het waterschap Scheldestromen. Dat is niet het juiste bestuursorgaan. Die klacht had op grond van het bepaalde in artikel 2:3 van de Awb moeten worden doorgezonden. Of dat op de juiste wijze is gedaan, is niet aan ons om te beoordelen. Als zaken hierbij niet goed zijn gegaan, dan kan verzoeker een klacht indienen bij het waterschap.

-Verzoeker beklagt zich over de systematiek van de wetgeving, waarbij gewerkt wordt met drie vervuilingseenheden.

In gevolge artikel 122 onder h. van de Waterschapswet is SaBeWa verplicht een aanslag op te leggen aan verzoeker betreffende drie vervuilingseenheden. Door SaBeWa is in haar correspondentie aangegeven dat drie vervuilingseenheden niet hetzelfde is als de vervuiling die door drie personen is veroorzaakt. Door SaBeWa zijn geen normen geschonden door het opleggen van een aanslag voor drie vervuilingseenheden.

Indien verzoeker de systematiek van de wet ter discussie wil stellen, dan zal hij dit op een andere wijze moeten doen. Hij kan zijn bezwaren kenbaar maken aan het waterschap. Wij merken op dat bij de behandeling van kamerstuk 31 858 van de Tweede Kamer in het vergaderjaar 2008-2009 over dit onderwerp is gesproken. Er is toen gesproken over de mogelijkheid om het drinkwaterverbruik als maatstaf te nemen in plaats van de systematiek van de vervuilingseenheden. Er is aan de waterschappen de mogelijkheid gegeven om van de systematiek van de vervuilingseenheden af te stappen en te kiezen voor een heffing op basis van het drinkwaterverbruik, artikel 122 onder h. van de Waterschapswet.

De systematiek van de wetgeving valt niet onder het klachtrecht. De Zeeuwse ombudsman is op grond van artikel 9:22 van de Awb niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar een algemeen verbindend voorschrift.

-Verzoeker betaalt voor 31-01-2013 om dwanginvordering te voorkomen. Deze datum is echter de dagtekening van de aanslag. Het is dan ook niet nodig om voor die datum te betalen. Op het aanslagbiljet stonden twee vervaldata, betaling dient voor die data te zijn ontvangen, tenzij uitstel is verleend of als een andere regeling is getroffen.

Per klachtonderdeel

-het niet beantwoorden van brieven en e-mails;

De e-mail van verzoeker van 23-01-2013 (vraag om betaling in 6 termijnen), wordt beantwoord door het toesturen van een machtigingsformulier. Verzoeker antwoordt op 08-02-2013 dat hij had verzocht om betaling in 6 termijnen en vraagt om een machtiging

om in 6 termijnen te betalen met de data van de afschrijvingen. De ontvangst hiervan wordt bevestigd. Op 12-03-2013 stuurt verzoeker een bericht dat hij nog geen antwoord heeft op verschillende mails en het bezwaarschrift van 29-01-2013. Hierop ontvangt hij een ontvangstbevestiging. Uiteindelijk wordt in de brief van 11-04-2013 alle voorafgaande correspondentie beantwoord alhoewel dat niet uit de brief zelf blijkt. De brief van SaBeWa Zeeland maakt niet duidelijk of betaling in 6 termijnen, zoals verzoeker wenst, mogelijk is of niet.

De door de Zeeuwse Ombudsman gehanteerde termijn van acht weken voor de beantwoording van brieven is voor een deel van de correspondentie overschreden. In de aanhef van de brief van 11-04-2013 wordt alleen vermeld dat de brief een antwoord is op de brief van 29-01-2013, terwijl deze brief ook antwoord geeft op de in de andere brieven en mails gestelde vragen. Het is noodzakelijk om in een brief concreet aan te geven op welke brieven het een antwoord is om onduidelijkheden bij de ontvanger weg te nemen. Dat is een administratieve onvolkomenheid. De Ombudsmannorm van een goede organisatie is geschonden. De brieven zijn uiteindelijk beantwoord.

-het niet ontvangen van ontvangstbevestigingen met betrekking tot de verzonden brieven en e-mails;

Verzoeker heeft geen ontvangstbevestiging ontvangen van zijn bezwaarschrift van 29-01-2013. SaBeWa kan niet aantonen dat deze wel is verstuurd, omdat deze door beperkte opbergcapaciteit niet bewaard worden. Er is in dit geval gehandeld in strijd met art 6:14 van de Awb. Dit klachtonderdeel is gegrond.

Op alle andere correspondentie van verzoeker zijn ontvangstbevestigingen verstuurd door SaBeWa Zeeland, zoals blijkt uit het klachtdossier. M.b.t deze brieven is de klacht ongegrond.

-het in de reactie op zijn verzoek om in termijnen te mogen betalen niet vermelden op hoeveel termijnen de automatische incasso betrekking heeft

Wat het precieze aantal termijnen is, blijkt niet uit de correspondentie die SaBeWa met verzoeker heeft gevoerd. De verordening van het waterschap vermeldt dat indien een machtiging voor automatische incasso is afgegeven, de aanslag invorderbaar is in ten hoogste zes gelijke maandelijkse termijnen. Uit een brief van SaBeWa aan de Zeeuwse Ombudsman van 05-08-2013 wordt duidelijk dat het mogelijk is om in 6 termijnen te betalen als verzoeker een automatische incasso aangaat met SaBeWa.

In de standaardbrief die verzoeker heeft ontvangen over het verlenen van een automatische incasso staan de 6 termijnen niet vermeld omdat voor de verschillende heffingen de termijnen verschillen. Door SaBeWa Zeeland is ervoor gekozen om al de verschillende termijnen niet te vermelden op het formulier van de automatische incasso omdat dit te verwarrend zou zijn.

Wij zijn van mening dat een burger vooraf duidelijk op een formulier moet kunnen zien in hoeveel termijnen de incasso zal worden afgeschreven. Dit had eventueel ook gekund met een begeleidend schrijven specifiek gericht op de aanslagen die verzoeker diende te betalen. Dit klachtonderdeel is gegrond.

Er is gehandeld in strijd met de ombudsmannorm betreffende goede informatieverstrekking. De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken.

De Zeeuwse Ombudsman heeft er met instemming van kennisgenomen dat SaBeWa Zeeland met ingang van 2014 hetzelfde aantal termijnen voor de verschillende heffingen van het waterschap en de deelnemende gemeenten gaat hanteren. Als burgers met acceptgiro's willen blijven betalen dan kan men dat doen in twee termijnen. Als men kiest voor automatische incasso dan wordt het totaalbedrag van de verschillende belastingen in 9 maandelijks termijnen, in de periode van april tot en met december afgeschreven.

De commissie constateert dat SaBeWa Zeeland in de huidige omvang een nog jonge organisatie is, waarbij nog veel processen in ontwikkeling zijn. In het onderhavige dossier is één klachtonderdeel ongegrond en ten aanzien van enkele zaken is gehandeld in strijd met wettelijke bepalingen of ombudsmannormen. De commissie constateert dat er niet zorgvuldig genoeg gehandeld is maar dat het geen ernstige schendingen zijn en dat de organisatie stappen heeft gezet om de in dit dossier geconstateerde knelpunten, voor de toekomst op te lossen. De commissie ziet geen grond voor het doen van aanbevelingen.

In een brief van 07-03-2014 reageert het dagelijks bestuur van SaBeWa Zeeland op het eindrapport. Zij herkennen dat er in de aanloopfase van de nieuwe organisatie verbeterpunten zijn te constateren en zijn ervan overtuigd dat de onvolkomenheden van voorbijgaande aard zijn. Met de implementatie van een nieuw software-systeem dit jaar, wordt al een flinke stap gezet in het proces van verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. Vervolgstappen zullen afhankelijk van de ervaringen met dit nieuwe systeem worden genomen.

4.7 Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelde regio / ADB Zeeland

dossier 2013-091 klacht over de gang van zaken rond de behandeling van een tegen verzoeker ingediende klacht wegens discriminatie

De klacht heeft betrekking op de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

- het in behandeling nemen van de tegen verzoeker ingediende klacht ondanks de door hem aangevoerde redenen dat de klacht niets met discriminatie te maken heeft, maar met eigen belang of belang van de organisatie;
- de klachtbehandelaar weigert de tegen verzoeker ingediende klacht toe te zenden;
- het gedrag van de klachtbehandelaar zou juist leiden tot discriminatie;
- er wordt aangegeven dat er formeel hoor- en wederhoor toegepast is. Dat is formeel niet gebeurd;
- verzoeker is uitgenodigd om een gesprek met klaagster te voeren in het bijzijn van de klachtbehandelaar maar hij is zelf niet uitgenodigd om een gesprek met de klachtbehandelaar te voeren;
- het bijvoegen van drie documenten bij het dossier van klaagster.

De ombudscommissie overweegt het volgende:

Algemeen

-Het ADB stelt in zijn brief van 03-04-2013 dat het een neutrale positie inneemt. Op de hoorzitting is dit door de medewerkers uitgelegd als dat er geen oordeel wordt uitgesproken. De ombudscommissie heeft de betekenis van het begrip neutraal met betrekking tot deze casus gezocht in de eerste begripsomschrijving van het begrip neutraal volgens Van Dale: tot geen van twee tegenover elkaar staande (oorlogvoerende) partijen behorende.

De commissie is van mening dat het ADB niet neutraal is in die betekenis daar een deel van de taak is, het ondersteunen van melders van discriminatie. De tweeledigheid in de taakstelling van het ADB is een aanleiding voor de klacht van verzoeker. Het ADB dient zijn rol als ondersteuner van de aangever van de vermeende discriminatie in zijn correspondentie en communicatie duidelijker te vermelden. Het woord neutraal is in deze context niet passend. De ombudsmannormen betreffende goede informatieverstrekking en transparantie zijn geschonden.

-De naam van verzoeker is in de brieven van 03-04-2013 en 25-06-2013 van het ADB onjuist gespeld. De ombudscommissie realiseert zich dat brieven waarin melding wordt gemaakt dat de betrokkene zich mogelijk schuldig heeft gemaakt aan discriminatie een grote impact kunnen hebben. Het is van belang dat hiermee uiterst zorgvuldig wordt omgegaan. Het niet juist spellen van de naam van de geadresseerde past daar niet in.

-Bij de klachtbehandeling is een andere procedure gevolgd dan die op de website vermeld staat. De Ombudscommissie is van mening dat het van groot belang is de twee klachtenprocedures, die over discriminatie en die over gedragingen van de medewerkers van het ADB, strikt gescheiden te houden. Daarover moet ook helder met verzoeker gecommuniceerd worden. Na het indienen van de klacht heeft er niet direct telefonisch contact plaatsgevonden met verzoeker. Pas na het indienen van de tweede klacht is er een kort telefonisch contact geweest. Om een duidelijk beeld te krijgen van de exacte achtergrond van een klacht en om tot oplossing van het probleem te komen is het wenselijk dat direct na ontvangst van een klacht contact wordt gezocht met een verzoeker. Met betrekking tot de klachtafhandelingsbrief wordt opgemerkt dat daarin ten onrechte niet is vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen (art 9:12 lid 2. van de Algemene wet bestuursrecht). Daarnaast is de brief op persoonlijke titel door de secretaris ondertekend en niet door of namens het bestuursorgaan (art 9:12 lid 1 van de Algemene wet bestuursrecht). Er is gehandeld in strijd met de wet. Tevens wordt geconstateerd dat de ingediende klachten respectievelijk na 3 en 1 dag(en) worden afgehandeld. Dergelijke afdoeningstermijnen passen niet bij de zorgvuldige klachtbehandeling en goede voorbereiding van de besluitvorming. De ombudsmannorm betreffende de-escalatie is geschonden.

-De ombudscommissie heeft geconstateerd dat toon en woordkeuze in de brieven van verzoeker in een aantal gevallen de fatsoensnormen overschrijden. Dit heeft niet bijgedragen aan het vinden van een oplossing voor het conflict. Hoewel de ombudscommissie er begrip voor heeft dat een klacht betreffende discriminatie voor de beklagde een grote impact heeft en emotionele reacties teweeg kan brengen, vindt zij dergelijke uitingen niet verstandig. Zaken die hieruit zijn voortgekomen zijn niet aan het ADB te verwijten.

Per klachtonderdeel:

-het in behandeling nemen van de tegen verzoeker ingediende klacht ondanks de door hem aangevoerde redenen dat de klacht niets met discriminatie te maken heeft, maar met eigen belang of belang van de organisatie;

Het ADB heeft tot taak klachten over discriminatie te onderzoeken. Hierbij wordt geen onderzoek ingesteld naar degene die de klacht heeft ingediend. Het ADB velt ook geen oordeel over de klacht, dit is aan het College voor de Rechten van de Mens. Iedereen heeft het recht om een klacht over discriminatie in te dienen. Het valt het ADB dan ook niet te verwijten dat zij een dergelijke klacht in behandeling nemen. Dat is immers hun wettelijke taak. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

-de klachtbehandelaar weigert de tegen verzoeker ingediende klacht toe te zenden. In de brief van het ADB aan verzoeker van 03-04-2013 wordt de klachtbrief van klaagster geciteerd. Dit citaat bevat de essentie van de klacht van klaagster. Het ADB heeft op de hoorzitting aangegeven dat dit citaat de omschrijving van de klacht is zoals die verder wordt behandeld.

Om redenen betreffende de privacy wordt de klachtbrief ook in de verdere procedure niet verstrekt. Als verzoeker toch van mening is dat hij een kopie van die brief wenst te ontvangen, dan kan hij een verzoek op basis van de Wet Openbaar Bestuur (WOB) indienen. Het is niet aan de Zeeuwse Ombudsman om te beoordelen of verzoeker al dan niet recht heeft op toezending van de klachtbrief. Het uiteindelijke oordeel daarover is aan de rechter. Overigens zou het ADB hebben gepast contact op te nemen met verzoeker om te vragen of het verzoek een verzoek op grond van de WOB was dan wel verzoeker te wijzen op de mogelijkheid om een WOB verzoek in te dienen. Wat dit laatste betreft is de ombudsmannorm van een goede informatieverstrekking geschonden (het uit zichzelf verstrekken van informatie). Dit klachtonderdeel is ongegrond.

-het gedrag van de klachtbehandelaar zou juist leiden tot discriminatie
Verzoeker voelt zich gediscrimineerd omdat hij door de over hem ingediende klacht, tijd moet besteden aan een verweer en een zitting bij het College voor de Rechten van de Mens. De ombudscommissie is van mening dat dit op zich inherent is aan een klachtenprocedure. Overigens is het aan verzoeker om te bepalen of hij van zijn rechten in deze gebruik wil maken. Daarbij had dit mogelijk voorkomen kunnen worden als verzoeker bij het eerste verzoek om schriftelijk wederhoor inhoudelijk had gereageerd dan wel was ingegaan op de uitnodiging voor een gesprek. Dat verzoeker in de tijd die besteed moet worden aan deze procedure, niet kan werken is evident. Dit is echter niet aan het ADB te verwijten. Van discriminatie door het ADB in deze is geen sprake. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

-er wordt aangegeven dat er formeel hoor- en wederhoor toegepast is. Dat is formeel niet gebeurd;

Verzoeker is in de gelegenheid gesteld om zijn standpunt over de klacht schriftelijk kenbaar te maken, in de brief van 03-04-2013. Hij krijgt de gelegenheid binnen 14 dagen schriftelijk te reageren. Verzoeker reageert pas via de mail op 24-04-2013. In deze reactie gaat verzoeker niet inhoudelijk in op de klacht, hij geeft geen verweer over hetgeen hem verweten wordt. Hierna wordt hij uitgenodigd voor een gesprek. Omdat dit

gesprek alleen mogelijk is in het bijzijn van klaagster, gaat verzoeker er niet op in. De ombudscommissie is van mening dat verzoeker in de gelegenheid is gesteld zijn visie op de klacht kenbaar te maken. De commissie concludeert dat verzoeker in de gelegenheid is gesteld zijn visie op de klacht kenbaar te maken tijdens het schriftelijk wederhoor. Hij heeft hier om hem moverende redenen geen gebruik van gemaakt, dit valt het ADB niet te verwijten. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

-verzoeker is uitgenodigd om een gesprek met klaagster te voeren in het bijzijn van de klachtbehandelaar maar hij is zelf niet uitgenodigd om een gesprek met de klachtbehandelaar te voeren;

Op de hoorzitting is duidelijk geworden dat het wederhoor door het ADB steeds schriftelijk gebeurt. Hierna volgt in de regel een gesprek waarbij klager, beklagde en het ADB aanwezig zijn. Doel van dit gesprek is te bemiddelen. Met de aanbrengrer van de klacht in dit geval klaagster, wordt in het begin van het klachtproces wel apart gesproken. Een dergelijk gesprek hoort voor de beklagde niet tot de procedure. De gebruikelijke procedure is gevolgd maar de ombudscommissie vindt het een omissie in het beleid van het ADB dat er geen mogelijkheid is beklagde om een verkennend gesprek te voeren met een medewerker van het ADB alleen, alvorens er een bemiddelingsgesprek met de aanbrengrer van de klacht plaatsvindt. De commissie is van mening dat in een dergelijk gesprek uitleg gegeven kan worden over de procedure en verzoeker zijn standpunt nog eens nader had kunnen toelichten. Dit kan probleemoplossend werken. Dit is vooral van belang omdat het hele klachtbehandelingsproces sterk is ingestoken vanuit de aanbrengrer van de klacht.

-het bijvoegen van drie documenten bij het dossier van klaagster.

De drie documenten die door het ADB zijn toegevoegd aan het dossier ondersteunen naar hun mening de klacht over discriminatie zoals klaagster die heeft ingediend. Het toesturen van deze documenten aan het College voor de Rechten van de Mens past in de rol van ondersteuning van de aanbrengrer van de klacht over discriminatie. De documenten maken nu deel uit van het klachtdossier zoals dit door het College voor de Rechten van de Mens behandeld zal worden. Deze documenten worden dan ook bij die rechtsgang beoordeeld. Het is niet aan de Ombudscommissie om een oordeel te geven over de inhoudelijke kant van de behandeling van de over de discriminatie ingediende klacht. Het toevoegen van in de ogen van het ADB relevante documenten aan het dossier behoort tot de beleidsvrijheid van de betreffende organisatie. De ombudscommissie is niet bevoegd om hier een uitspraak over te doen.

De ombudscommissie acht een aantal klachtonderdelen ongegrond, constateert dat er met betrekking tot de klachtbehandeling in strijd met de wet is gehandeld en voor één onderdeel is zij niet bevoegd een onderzoek in te stellen. Door het ADB is in overeenstemming met de eigen protocollen gehandeld. Op onderdelen is er onzorgvuldig gehandeld en zijn er ombudsmannormen geschonden maar er is geen sprake van een grove schending van regels.

De ombudscommissie formuleert de volgende aanbevelingen:

-Communicatie aanpassen zodat niet meer gesproken wordt over een neutrale organisatie en duidelijkheid bieden over de wettelijke ondersteunende taak.

- In de procedure de mogelijkheid inbouwen voor een één op één gesprek tussen beklagde en een medewerker van het ADB.
- Klachten behandelen volgens de klachtenprocedure en daarvoor van toepassing zijnde bepalingen van de Awb.

Met een brief van 19-12-2013 heeft het bestuur gereageerd op de aanbevelingen. "Naar aanleiding van uw aanbevelingen zullen wij onze communicatie en communicatiemiddelen aanpassen zodat dit meer duidelijkheid biedt over onze wettelijke taak en werkwijze als Antidiscriminatievoorziening voor de 13 Zeeuwse gemeenten. In samenspraak met de Zeeuwse Ombudsman zullen wij onze klachtenprocedure onder de loep nemen en indien nodig aanpassen. Wij danken u voor uw adviezen."

4.8 Gemeente Noord-Beveland

dossier 2013-099 klacht over de wijze van handelen van de heffingsambtenaar

De klacht heeft betrekking op de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

- trage afhandeling van bezwaarschriften;
- nalatigheid: er worden geen ontvangstbevestigingen verstuurd en brieven en e-mails worden niet beantwoord;
- het niet beantwoorden van de vragen uit de e-mail van 07-01-2013 en de brief van 28-02-2013;
- onjuist citeren en samenvatten van bezwaren en het niet bijvoegen van stukken;
- het niet zelf langsgaan om de situatie ter plaatse te bekijken maar wel herhaaldelijk taxateurs sturen;
- de wijze van klachtbehandeling.

De ombudscommissie overweegt het volgende:

Algemeen:

-De Zeeuwse Ombudsman is evenals de gemeente, niet verplicht om klachten in behandeling te nemen over gedragingen die zich langer dan een jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan. De Zeeuwse Ombudsman hanteert deze bepaling strikt. In het navolgende worden de klachtonderdelen dan ook alleen behandeld die handelen over gedragingen die zich vanaf 22 april 2012 hebben voorgedaan.

-Burgers kunnen door het veelvuldig communiceren richting de overheid, deze onevenredig belasten. Een gemeente mag de communicatie met burgers stroomlijnen. Een handreiking voor het reguleren van deze contacten is te vinden in de brochure van de Nationale ombudsman "Het verhaal achter de klacht, een praktische handleiding". Besluiten over communicatie met burgers dienen op een zorgvuldige wijze te worden genomen.

-WOZ-taxaties worden opgesteld volgens de bepalingen van de Wet waardebeoordeling onroerende zaken en de richtlijnen van de Waarderingskamer. Sinds 2008 ligt de waarde peildatum één jaar voor de ingangsdatum van het belastingjaar waarvoor de WOZ wordt vastgesteld. Voor het belastingjaar 2012 is dus de geschatte waarde op 1 januari 2011 leidend. Hiermee is het toesturen van informatie over verkooptransacties na de waarde peildatum, niet relevant voor een bezwaarschrift gericht tegen de hoogte van de WOZ-taxatie.

-Bij het indienen van een bezwaarschrift heeft een burger de mogelijkheid om dit pro forma te doen. De gronden van het bezwaarschrift en de onderbouwing hiervan volgen dan later. Verzoeker maakt van deze mogelijkheid gebruik. De gemeente kan echter een termijn verbinden voor het indienen van de inhoudelijke onderbouwing van het bezwaarschrift. Een redelijke termijn hiervoor is bijvoorbeeld een termijn van 6 weken na de ontvangst van het bezwaarschrift. Als de gemeenten daarna snel de procedure tot afhandeling van het bezwaarschrift start, beperkt de gemeente het steeds toesturen van aanvullende gronden en onderbouwingen van het bezwaarschrift. Bij de gemeentelijke klachtbehandeling is dit punt aan de orde geweest en de ombudscommissie heeft er met instemming kennis van genomen dat deze werkwijze met ingang van het volgende belastingjaar zal worden toegepast.

Per klachtonderdeel:

-trage afhandeling van bezwaarschriften

Het bezwaarschrift van verzoeker tegen de WOZ waarde van 2012 is door de gemeente afgehandeld op 15 januari 2013. Ingevolge artikel 30:9 van de Wet waardering onroerende zaken doet de heffingsambtenaar een uitspraak over een bezwaarschrift in het belastingjaar waarop de heffing betrekking heeft, behalve als het bezwaarschrift in de laatste 6 weken van dat jaar is ingediend. Dat is in casu niet het geval. Het klachtonderdeel is gegrond. De wettelijke termijn is overschreden. Er is gehandeld in strijd met de wet.

-nalatigheid: er worden geen ontvangstbevestigingen verstuurd en brieven en e-mails worden niet beantwoord;

De gemeente heeft een ontvangstbevestiging verstuurd van het pro forma bezwaarschrift. Van veel andere correspondentie van verzoeker is geen ontvangstbevestiging verzonden. De Ombudscommissie hanteert als uitgangspunt dat een ontvangstbevestiging dient te worden verzonden als een brief niet binnen 2 à 3 weken kan worden afgehandeld. De commissie heeft met instemming kennisgenomen van het versturen van een automatische kennisgeving in het postregistratiesysteem van de gemeente indien e-mails verzonden worden aan het adres: info@noord-beveland.nl. In een aantal gevallen zal echter met een automatische kennisgeving niet kunnen worden volstaan en zal maatwerk moeten worden geboden. De ombudsmannorm betreffende goede organisatie is geschonden, maar naar aanleiding van de gemeentelijke klachtbehandeling is dit hersteld.

-het niet beantwoorden van de vragen uit de e-mail van 07-01-2013 en het bezwaarschrift van 28-02-2013 tegen de aanslag WOZ jaar 2013;

Verzoeker heeft enkele vragen gesteld aan de heffingsambtenaar en verzocht om uitstel van betaling, hangende de procedure. Hij heeft gevraagd binnen welke termijn hij zijn bezwaren kon aanvullen en hij heeft gevraagd de ontvangst van een aantal stukken te bevestigen. De ombudscommissie is van mening dat vragen van burgers door de overheid beantwoord dienen te worden binnen een redelijke termijn. De Nationale ombudman heeft in het rapport burgerbrieven hiervoor richtlijnen gegeven. De ombudsmannorm betreffende goede informatieverstrekking is geschonden.

-onjuist citeren en samenvatten van bezwaren en het niet bijvoegen van stukken; Verzoeker heeft uitgelegd dat het gaat om zaken die in de bezwaar en beroepsprocedures zijn voorgevallen. De samenvattingen van de bezwaren van verzoeker zijn naar zijn mening onjuist en onvolledig. In de bezwaar en beroepsprocedures zullen deze zaken behandeld worden. Het oordeel hierover is uiteindelijk aan de rechter. De ombudscommissie is ingevolge artikel 22 onder f. van de Algemene wet bestuursrecht niet bevoegd om hiernaar een onderzoek in te stellen.

-het niet zelf langsgaan om de situatie ter plaatse te bekijken maar wel herhaaldelijk taxateurs sturen; De ombudscommissie is van mening dat de gemeente professioneel gehandeld heeft door het sturen van een onafhankelijke taxateur op het moment dat er sprake is van een betwiste waarde. Op deze wijze wordt de objectiviteit beter gewaarborgd dan wanneer de heffingsambtenaar zelf een dergelijke beoordeling uitvoert. Het klachtonderdeel is ongegrond.

-de wijze van klachtbehandeling. Verzoeker is van mening dat in het verslag van de hoorzitting bij de gemeente onjuist is weergegeven dat het verzoeker niet ging om het gedrag van de taxateur, terwijl het hier juist wel om ging. De ombudscommissie constateert dat het verslag van de hoorzitting niet door de gemeente is toegestuurd aan verzoeker, met het verzoek hierop te reageren indien zaken onjuist zijn weergegeven. Hiertoe is de gemeente ook niet wettelijk verplicht. Als een dergelijke stap in de procedure wordt ingebouwd, kunnen deze misverstanden echter wel voorkomen worden. De Ombudscommissie hanteert deze werkwijze zelf ook consequent. Er zijn geen wettelijke of ombudsmannormen geschonden.

Door verzoeker worden andere zaken m.b.t. de inhoud van het verslag van de hoorzitting naar voren gebracht zoals het woord stijfjes dat door hem gebruikt zou zijn. Dit illustreert zijns inziens dat zijn woorden niet juist zijn weergegeven. De ombudscommissie herhaalt ten aanzien van deze punten wat hierboven is aangegeven betreffende de mogelijkheid om feedback te geven op het verslag van de hoorzitting. Verder is een verslag van een hoorzitting geen woordelijke weergave van hetgeen besproken is. Het is een samenvatting op hoofdlijnen, hierdoor zal niet alles wat gezegd is in het verslag zijn opgenomen. Dit verlangt de wetgever ook niet van het bestuursorgaan. De ombudscommissie kan geen oordeel geven over de feitelijke uitlatingen op de hoorzitting c.q. het verslag daarvan omdat de beleving van verzoeker en de gemeente verschillen.

Verzoeker is wantrouwend ten opzichte van de samenstelling van de klachtencommissie. De samenstelling van de klachtencommissie is een zaak die valt onder het

algemeen beleid van de gemeente. De Zeeuwse Ombudsman is op grond van artikel 9:22 onder a. van de Algemene wet bestuursrecht niet bevoegd hiernaar een onderzoek in te stellen.

Met betrekking tot de termijn van klachtafhandeling wordt het volgende geconstateerd. Verzoeker heeft op 22-04-2013 de eerste klacht ingediend over de heffingsambtenaar. Op 27-06-2013 is er een verdagingsbesluit gestuurd en daarmee de termijn van 10 weken, verlengd met 4 weken. Met een brief van 23-07-2013 heeft de gemeente de klacht afgedaan. Dit is binnen de wettelijke termijn van 14 weken.

Er zijn normen geschonden, maar er is geen sprake van grove schendingen. Er is onzorgvuldig gehandeld. Daarbij heeft de commissie met instemming geconstateerd dat er naar aanleiding van de interne klachtbehandeling verbeteringen worden doorgevoerd. De ombudscommissie komt tot de volgende aanbeveling:

- Aan het indienen van een inhoudelijke onderbouwing van een pro-forma bewaarschrift een termijn verbinden.

Het college van burgemeester en wethouders heeft met een brief van 19-12-2013 gereageerd op het eindrapport. Hierin wordt aangegeven dat de aanbeveling reeds naar aanleiding van het rapport van de gemeentelijke klachtencommissie ter harte is genomen.

5 Beschrijving verzoeken

Korte beschrijving van de ontvangen verzoeken.

5.1 Gemeente Borsele

dossier 2013.016 beslaglegging op bankrekening

Vanwege een vordering heeft een deurwaarder, naast een beslag op het inkomen van verzoeker, ook beslag laten leggen op zijn bankrekening. Een gedeelte van dit saldo is echter bedoeld voor het inkopen van zorg op basis van een PGB. Een klacht over de gang van zaken is door de gemeente niet in behandeling genomen. De gemeente heeft gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij het deurwaarderskantoor dan wel in verzet te gaan bij de rechtbank. De Zeeuwse Ombudsman constateert op basis van jurisprudentie dat op een PGB geen beslag kan worden gelegd. Verzoeker wordt geadviseerd een advocaat in te schakelen om het beslag op te heffen. Overigens is het in de onderhavige situatie voor verzoeker beter om over te schakelen op zorg in natura.

dossier 2013.027 verwijderen grafstenen

De gemeente is grafstenen aan het verwijderen op een begraafplaats en het is voor verzoeker onduidelijk wat er precies gaat gebeuren. Hij wordt door de Zeeuwse Ombudsman doorverwezen naar de klachtencoördinator van de gemeente die hem alle informatie zal geven c.q. zal zorgdragen voor de beantwoording van zijn vragen. Tevens wordt hij gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de gemeente.

dossier 2013.060 communicatie met de leerplichtambtenaar

De dochter van verzoeker is leerplichtig maar gaat niet naar school. Dit is voor de leerplichtambtenaar reden om actie te ondernemen. De contacten tussen verzoeker en de leerplichtambtenaar zijn niet prettig verlopen. Nadat zij had aangegeven dat zij niet wilde dat de leerplichtambtenaar bij een intakegesprek bij een school aanwezig zou zijn, gooide de leerplichtambtenaar volgens haar de hoorn op de haak. De Zeeuwse Ombudsman adviseert een klacht in te dienen bij de gemeente.

dossier 2013.064 opknappen monumentale schuur

Verzoeker heeft een geschil met de gemeente over het opknappen van een monumentale schuur. De Zeeuwse Ombudsman verzoekt hem tot drie maal toe de hierop betrekking hebbende stukken toe te zenden maar die worden nimmer ontvangen. Om die reden wordt verzoeker dan ook schriftelijk medegedeeld dat het klachtdossier is gesloten. Kort daarna worden alsnog enkele stukken ontvangen. Volledigheidshalve neemt de Zeeuwse Ombudsman nog inhoudelijk kennis van het dossier. Er is echter sprake van

een besluit van de gemeente waartegen beroep kan worden ingesteld. Voor wat betreft de in het geding zijnde gedragingen van een aantal ambtenaren van de gemeente blijkt niet voldaan te zijn aan het kenbaarheidsvereiste. Nog afgezien van het feit dat het klachtdossier al was gesloten komt de Ombudscommissie tot de conclusie dat zij (nog) niet bevoegd is een onderzoek in te stellen. Dat wordt aan verzoeker medegedeeld.

dossier 2013.103 in bruikleen verstrekte scootmobiel

De gemeente heeft verzoeker een scootmobiel in bruikleen verstrekt. De mogelijkheid wordt geboden deze, tegen een bepaald bedrag, over te nemen. Als niet op het aanbod wordt ingegaan zal de scootmobiel door de leverancier worden opgehaald. Verzoeker is van mening dat in dat proces verschillende zaken zijn misgelopen. Omdat nog niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. De gemeente heeft de klacht inmiddels afgehandeld. Verzoeker neemt nog wel telefonisch contact op maar er wordt geen klacht meer ingediend.

dossier 2013.116 overlast anti hagelkanonnen

Er wordt een klacht ingediend over de overlast die van een drietal anti hagelkanonnen wordt ondervonden. Verzoeker is van mening dat deze niet meer gebruikt zouden mogen worden. De Zeeuwse Ombudsman stuurt hem de nodige informatie toe en verwijst hem naar de klachtencoördinator van de gemeente.

5.2 Gemeente Goes

dossier 2013.014 wijzigen groenstroken in parkeervakken

Verzoeker heeft een woning in een nieuwbouwplan gekocht met een bepaald verwachtingspatroon. Hij constateert dat de gemeente groenstroken wil wijzigen in parkeervakken. Hij vraagt zich af of dat zomaar kan. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat nagegaan zal moeten worden of het bestemmingsplan dit toelaat. Mogelijk is de gemeente voornemens het bestemmingsplan te wijzigen om dit mogelijk te maken. Uit door hem toegezonden correspondentie met de gemeente blijkt dat er ook sprake is van een auto die in de groenstrook geparkeerd wordt. De gemeente is van mening dat er geen voorschriften worden overtreden. De Ombudscommissie adviseert verzoeker een handhavingsverzoek in te dienen als hij van mening dat er wel voorschriften worden overtreden.

dossier 2013.041 naheffingsaanslag parkeerbelasting

In het kader van een beroepszaak over een naheffingsaanslag parkeerbelasting zou een buitengewoon opsporingsambtenaar een niet kloppende verklaring hebben afgelegd.

Omdat tegen de aanslag bezwaar kan worden gemaakt en beroep kan worden ingesteld stelt de Zeeuwse Ombudsman geen onderzoek in naar de klacht. Omdat de klacht in de

ogen van de Ombudscommissie ten onrechte niet was doorgezonden aan de toezichthouder in dit geval de hoofdofficier van Justitie van het arrondissementsparket en de korpschef van de Politie Zeeland West Brabant, wordt dit alsnog gedaan.

dossier 2013.044 bijzondere bijstand

In een door de Nationale ombudsman doorgezonden klacht stelt verzoeker recht te hebben op bijzondere bijstand om bij haar zoon op bezoek te gaan, maar de gemeente kent dit niet toe. Uit informatie van de gemeente blijkt echter dat zij de benodigde bewijsstukken niet overhandigt. Daarnaast blijkt er sprake te zijn van het stopzetten van de WWB-uitkering en het niet toekennen van een verhuiskostenvergoeding. Omdat er tegen de betreffende besluiten bezwaar kan worden gemaakt en eventueel later beroep kan worden ingesteld, wordt door de Zeeuwse Ombudsman geen onderzoek ingesteld naar de klacht, daarbij wordt ook niet voldaan aan het kenbaarheidsvereiste.

dossier 2013.046 geen reactie op klacht

Er is een klacht ingediend wegens het niet ledigen van een afvalcontainer. Inmiddels wordt de container weer geleegd maar verzoeker heeft geen reactie gekregen op haar klacht. Met de klachtencoördinator van de gemeente wordt afgesproken dat zij contact zal opnemen met verzoeker en zal nagaan waarom er niet is gereageerd. Na dit contact is de klacht voor verzoeker afgedaan.

dossier 2013.074 inhouding op uitkering

De gemeente houdt maandelijks een bedrag in op de WIJ-uitkering van verzoeker wegens inkomsten uit arbeid. Het ingehouden bedrag is echter hoger dan het bedrag dat zij aan inkomsten heeft. Dit wordt later verrekend. Over een aantal maanden heeft die verrekening niet plaatsgevonden. Uit informatie van de gemeente blijkt dat verzoeker nog een document moet inleveren voordat de verrekening kan plaatsvinden. Daarover wordt door de klachtencoördinator van de gemeente met betrokkene contact opgenomen, waarna de klacht wordt opgelost.

dossier 2013.077 onbereikbaarheid atletiekbaan

De atletiekbaan, waar verzoeker een afspraak had, was wegens de afsluiting van een weg vanwege een sportevenement, niet te bereiken. De borden waren volgens haar zeer onduidelijk en ook de verkeersregelaars waren niet goed geïnstrueerd om ervoor te zorgen dat verzoeker wel bij de atletiekbaan kon komen. Verzoeker wordt doorverwezen naar de klachtencoördinator van de gemeente.

dossier 2013.086 niet adequaat behandelen aanvraag schuldhulpverlening

Het niet adequaat behandelen van een aanvraag voor schuldhulpverlening zou er volgens verzoeker de oorzaak van zijn dat hij uit zijn woning zal worden gezet. Uit informatie van de gemeente blijkt dat verzoeker regelmatig afspraken afzegt of niet op

een afspraak verschijnt dan wel gevraagde stukken niet inlevert. Tevens was de afspraak gemaakt dat de maandelijks vaste lasten door hem betaald zouden worden. De overeenkomst met een andere partij voor inkomensbeheer is inmiddels beëindigd omdat gevraagde stukken niet werden ingeleverd en er ook sprake was van een instabiele thuissituatie. Inmiddels is een hersteltermijn geboden voor het starten van bewindvoering. Verzoeker wordt doorverwezen naar de klachtencoördinator. Verzoeker bevestigt dat hij daarvoor inmiddels een afspraak heeft gemaakt, waarna er een oplossing wordt gevonden.

dossier 2013.096 naheffingsaanslag parkeerbelasting

Nadat verzoeker een naheffingsaanslag parkeerbelasting heeft gekregen vraagt hij de Zeeuwse Ombudsman of die in deze zaak iets voor hem kan betekenen. Hij wordt gewezen op de mogelijkheid om bezwaar te maken c.q. beroep in te stellen.

dossier 2013.108 nieuwbouw woning naastgelegen perceel

Op het perceel naast de woning van verzoeker wordt een nieuwe woning gebouwd. Doordat het bestemmingsplan is gewijzigd zijn de bebouwingsmogelijkheden aanzienlijk ruimer geworden. Een verzoek voor de vergoeding van planschade is ingediend. Er is door de bouw schade ontstaan aan de woning van verzoeker. Tegen de verleende bouwvergunning is geen bezwaar gemaakt. Verzoeker heeft de gemeente aansprakelijk gesteld. Nadat de Zeeuwse Ombudsman contact opneemt met de gemeente wordt er direct een afspraak gemaakt met verzoeker. Na het gesprek worden er door verzoeker een aantal vragen gesteld die door de gemeente worden beantwoord. De gemeente constateert dat er sprake is van een aantal privaatrechtelijke aspecten waarin zij geen partij is. Nadat verzoeker daarna opnieuw contact opneemt, wijst de Zeeuwse Ombudsman erop dat de aansprakelijkstelling uiteindelijk ter beoordeling aan de rechter dient te worden voorgelegd. Daarna wordt van verzoeker niets meer vernomen.

dossier 2013.121 klacht over werkwijze gemeente

Over de door het Werkgevers Service Punt (WSP) en de contactambtenaar voor de WWB-uitkering gehanteerde werkwijze is door verzoeker een klacht ingediend bij de gemeente. Ook over de klachtbehandeling is hij niet tevreden omdat door de klachtencoördinator in een brief zou zijn gewezen op de rechten en plichten in het kader van de WWB. Verzoeker wordt erop gewezen dat als hij niet tevreden is over de klachtafhandeling door de gemeente hij de klacht ter beoordeling aan de Zeeuwse Ombudsman kan voorleggen. Van hem wordt daarna niets meer vernomen.

dossier 2013.122 beroep tegen kwijtschelding

Een verzoek om kwijtschelding van belastingen wordt door het college van burgemeester en wethouders in beroep afgewezen omdat er sprake is van een te hoog vermogen. Verzoeker is het daarmee niet eens omdat er gespaard wordt voor een bepaalde voorziening waardoor het vermogen tijdelijk hoger is dan normaal. De Zeeuwse Ombudsman

deelt verzoeker mede dat de reden van het te hoge vermogen bij de beoordeling van een verzoek om kwijtschelding geen rol speelt. Het verzoek is terecht afgewezen.

5.3 Gemeente Hulst

dossier 2013.004 toon en inhoud van brieven

Verzoeker klaagt over de toon en inhoud van de brieven naar aanleiding van een vergeten rechtmatigheid onderzoekformulier (rof). Het uitgebrachte eindrapport is in hoofdstuk 4 opgenomen.

dossier 2013.009 dubbele belasting

Verzoeker is in het buitenland woonachtig en staat niet meer ingeschreven in de gemeente. Hij bezit echter nog wel een woning in de gemeente en ontvangt zowel een aanslag voor de onroerende zaak belasting als voor de forensenbelasting. Hij vraagt zich af of dat juist is. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat dit, afhankelijk van de persoonlijke omstandigheden, zeker mogelijk is. Als verzoeker het niet eens is met de opgelegde aanslagen dan moet hij gebruik maken van de mogelijkheid om bezwaar te maken en eventueel later beroep in te stellen. Dan zal de rechter uiteindelijk beslissen of de aanslagen al dan niet terecht zijn opgelegd. De Zeeuwse Ombudsman is in deze niet bevoegd te oordelen.

dossier 2013.061 niet in acht nemen beslagvrije voet

Er is beslag gelegd om de uitkering van verzoeker. Tevens is er een betalingsregeling getroffen met het CJIB ten laste van zijn uitkering zonder dat hij daarvoor toestemming heeft verleend. Hij vraagt zich af wat zijn rechten in deze zijn. De Zeeuwse Ombudsman verwijst hem door naar het Juridisch Loket.

dossier 2013.169 rigide parkeerbeleid

Er wordt een naheffingsaanslag parkeerbelasting opgelegd omdat de parkeervergunning voor de parkeerwachter niet zichtbaar was. Deze was uit het hoesje gevallen.

Op een mondeling verzoek om de naheffingsaanslag in te trekken wordt niet ingegaan. De Zeeuwse Ombudsman wijst op de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen de aanslag. Dat was ook het advies dat hij van de gemeente had gekregen. Verzoeker geeft aan dat hij zich tot de gemeenteraad zal wenden omdat hij het niet eens is met het (handhavings-)beleid van de gemeente.

dossier 2013.170 afhandeling aanvraag uitkering WWB

Een aanvraag voor een WWB-uitkering wordt, na een hersteltermijn, buiten behandeling gesteld omdat de noodzakelijke bijlagen niet tijdig of volledig door verzoeker worden

ingeleverd. Daartegen wordt bezwaar gemaakt. Tevens is zij voornemens een klacht in te dienen omdat zij van mening is dat de gemeente haar niet goed heeft geïnformeerd over de gevraagde stukken. De Zeeuwse Ombudsman wijst haar op het belang de door de gemeente gevraagde stukken zo spoedig mogelijk aan te leveren. Zo kan er snel een besluit over haar aanvraag worden genomen. Zij wordt geadviseerd dat in overleg met haar advocaat te doen. Tevens wordt erop gewezen dat, als de klacht door de gemeente niet naar tevredenheid wordt afgedaan, deze ter beoordeling aan de Zeeuwse Ombudsman kan worden voorgelegd.

5.4 Gemeente Kapelle

dossier 2013.039 klacht over een buitengewoon opsporingsambtenaar

Verzoeker klaagt over de gedragingen van een buitengewoon opsporingsambtenaar en de gevolgen die dit voor verzoeker heeft. Het eindrapport over deze klacht is opgenomen in hoofdstuk 4 van dit jaar verslag.

5.5 Gemeente Middelburg

dossier 2013.053 afwikkeling schade

Verzoeker stelt de gemeente aansprakelijk voor door hem geleden schade aan zijn auto. De gemeente heeft toegezegd de schade te vergoeden maar hij heeft, ondanks herhaalde verzoeken en toezeggingen, het bedrag nog steeds niet ontvangen. Nadat de Zeeuwse Ombudsman contact opneemt met de behandelend ambtenaar zegt deze toe dat de betaling per omgaande zal plaatsvinden.

dossier 2013.054 weigering kwijtschelding belastingen

Volgens verzoeker hebben haar ouders haar een auto geschonken. De nota voor de aanschaf staat echter op haar naam. Uit niets blijkt dat de betaling van de auto door haar ouders is gedaan. Er wordt geen kwijtschelding verleend omdat zij over voldoende middelen beschikte om de aanslag te voldoen. Op basis van de beschikbare informatie komt de Zeeuwse Ombudsman tot de conclusie dat de kwijtschelding terecht is geweigerd. Aan verzoeker wordt medegedeeld dat het aan haar is om het tegendeel te bewijzen, en dat zij bij gelijkblijvende omstandigheden het volgende jaar wel in aanmerking komt voor kwijtschelding omdat de waarde van de auto lager ligt dan de grens van € 2269,--.

dossier 2013.071 naheffingsaanslag parkeerbelasting

Omdat verzoeker zijn oude parkeervergunning voor 2012 in de auto heeft gelegd in plaats van de vergunning voor 2013, wordt een naheffingsaanslag opgelegd. Hierop dient verzoeker een bezwaarschrift in, dat ongegrond wordt verklaard. De Zeeuwse

Ombudsman adviseert hem gebruik te maken van de mogelijkheid om beroep in te stellen. Indien hij een klacht heeft over de gedragingen van de betrokken ambtenaren dan kan hij een klacht indienen bij de gemeente.

dossier 2013.097 aanpassing huisnummer aanslag gemeentelijke belastingen

Op het aanslag-/beschikkingsbiljet gemeentelijke belastingen is volgens verzoeker voor een garage een verkeerd huisnummer opgenomen. Zij heeft van de gemeente een huisnummerbesluit met het juiste huisnummer ontvangen. Verzoeker heeft bezwaar gemaakt omdat zij in de veronderstelling leefde dat de aanslag voor een verkeerde garage was opgelegd. Alhoewel verzoeker wat betreft het huisnummer gelijk heeft, is dat voor de heffingsambtenaar geen aanleiding om de aanslag aan te passen omdat deze op het juiste object betrekking heeft. Het aanpassen van de aanslag zou tot onnodige extra administratieve lasten en kosten leiden. Inmiddels is het nieuwe huisnummer wel in de administratie verwerkt zodat dit bij de aanslag voor het volgende kalenderjaar wel juist vermeld zal worden. De heffingsambtenaar deelt dit schriftelijk aan verzoeker mee en biedt hierbij excuses aan.

dossier 2013.134 onjuiste vaststelling beslagvrije voet

Er wordt, in verband met het niet betalen van de gemeentelijke belastingen, loonbeslag gelegd. Verzoeker is van mening dat de beslagvrije voet niet goed is berekend. Nadat de Zeeuwse Ombudsman contact opneemt wordt van de zijde van de gemeente toegezegd dat, op basis van door verzoeker aan te leveren gegevens, de beslagvrije voet opnieuw zal worden berekend.

dossier 2013.153 afwikkeling kwijtschelding belastingen

Een verzoek tot kwijtschelding wordt, tegen de verwachting van verzoeker in, slechts gedeeltelijk toegewezen. Verzoeker stelt beroep in. Een verzoek om een gespreide betaling van de verschuldigde belasting wordt niet gehonoreerd. Nadat de Zeeuwse Ombudsman contact opneemt met de gemeente blijkt een gespreide betaling wel mogelijk te zijn. De gemeente zegt toe dat het verschuldigde bedrag pas betaald moet worden als het ingediende beroepschrift is afgehandeld. Daarnaast heeft de klacht ook betrekking op de behandelingsduur van het kwijtscheldingsverzoek. Hiervoor verwijst de Zeeuwse Ombudsman verzoeker naar de klachtencoördinator van de gemeente.

5.6 Gemeente Noord-Beveland

dossier 2013.088 niet alert reageren op signalen overlast

Er wordt door de vriendin van verzoeker overlast ervaren van een naast haar woning gelegen café. Hij heeft de klachten kenbaar gemaakt aan de gemeente maar het duurt erg lang voor die reageert. Daarnaast zou de gemeente volgens hem liegen. Hij wordt erop gewezen dat als er vergunningsvoorwaarden worden overtreden er een

handhavingsverzoek bij de gemeente kan worden ingediend. Over de gedragingen van de gemeente kan een klacht worden ingediend waarvoor wordt doorverwezen naar de klachten-coördinator.

dossier 2013-099 fouten bij taxatie

Verzoeker klaagt over de wijze waarop zijn woning in verband met de WOZ-waarde wordt getaxeerd in de afgelopen jaren. Het rapport over deze klacht is opgenomen in hoofdstuk 4.

dossier 2013.101 vestiging supermarkt

Er wordt een klacht ingediend over de gang van zaken met betrekking tot de vestiging van een supermarkt in één van de kernen van de gemeente. Ook wordt een afschrift van correspondentie met de gemeente toegezonden over een verzoek om een onderzoek in te stellen naar de integriteit van een raadslid. Uit de correspondentie blijkt dat de gegevens van verzoeker zijn. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat er voor hem in deze kwestie geen rol is weggelegd en adviseert verzoeker contact op te nemen met het Juridisch Loket. De integriteit van raadsleden is een zaak van de gemeenteraad waarop het klachtrecht niet van toepassing is.

dossier 2013.102 stankoverlast bedrijf burens

Een verzoeker die reeds eerder over de onderhavige kwestie contact heeft gehad met de Zeeuwse Ombudsman (dossier 2012.102) ondervindt nog steeds overlast van een naast zijn woning gelegen bedrijf. De gemeente beantwoordt de brieven van verzoeker niet. Hem wordt geadviseerd hierover een klacht in te dienen. Daarnaast wordt er niet handhavend opgetreden. Daarvoor kan hij een verzoek bij de gemeente indienen. Als de gemeente besluit niet tot handhaving over te gaan dan kan verzoeker bezwaar maken en eventueel later beroep instellen.

dossier 2013.161 overlast glas- en plasticcontainers

De naast haar woning staande containers voor de inzameling van glas en plastic veroorzaken volgens verzoeker overlast. Dat heeft zij al bij de gemeente aangekaart maar dat heeft nog niet tot een oplossing geleid. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste, wordt zij doorverwezen naar de klachtencoördinator van de gemeente.

5.7 Gemeente Reimerswaal

dossier 2013.007 op gemeentegrond gebouwde schuur

Tijdens snoeiwerkzaamheden van de gemeente ontstaat er schade aan de garage van verzoeker. Verzoeker heeft de gemeente daarvoor aansprakelijk gesteld maar de

gemeente weigert de aansprakelijkheid te aanvaarden omdat het deel van de garage waaraan de schade is ontstaan ongeveer één meter op gemeentegrond zou staan en dus geen eigendom is van verzoeker. De gemeente heeft voorgesteld om de onderliggende grond aan verzoeker te verkopen of het deel van de garage dat op gemeentegrond staat af te breken. De Zeeuwse Ombudsman adviseert verzoeker zijn rechtsbijstandverzekering in te schakelen. Hij zegt toe de met de gemeente gevoerde correspondentie toe te zenden. Ondanks een herhaald verzoek wordt niets ontvangen, en wordt het klachtdossier gesloten.

dossier 2013.011 legalisatie paardenbak

Door middel van de vaststelling van het bestemmingsplan buitengebied is, ondanks de door verzoeker ingediende zienswijze, een in het verleden illegaal aangebrachte paardenbak gelegaliseerd. Verzoeker is van mening dat hij overlast ervaart door de paardenbak. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat de gemeente verplicht is de mogelijkheden tot legalisatie te onderzoeken adviseert hem gebruik te maken van de mogelijkheid om bezwaar te maken en eventueel daarna beroep in te stellen. De Zeeuwse Ombudsman legt uit dat verzoeker dat wel dient te doen op basis van ruimtelijke argumenten.

dossier 2013.017 niet nakomen toezegging

Een ambtenaar van de gemeente zegt toe dat de kosten van de kinderopvang van verzoeker in verband met de gezondheidstoestand van haar ernstig zieke zoon, worden vergoed. Na enige tijd geeft de gemeente aan de vergoeding stop te zetten wegens het te hoog oplopen van de kosten. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar een klacht in te dienen bij de gemeente en wijst haar erop dat het lastig is om mondelingen toezeggingen aan te tonen. Daarna wordt van verzoeker niets meer vernomen.

dossier 2013.052 niet in aanmerking komen voor gemeentelijke opdrachten

Verzoeker is van mening dat hij bij aanbestedingen van de gemeente stelselmatig wordt genegeerd. Ook in het verleden heeft hij hierover al contact gehad met de Zeeuwse Ombudsman. De Zeeuwse Ombudsman adviseert wederom daarover een klacht in te dienen bij de gemeente.

dossier 2013.055 klacht over de bezwaarschriftencommissie

Verzoeker dient een klacht in over de wijze van handelen van de bezwaarschriftencommissie tijdens een hoorzitting en het niet digitaal kunnen indienen van een bezwaarschrift. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat de klacht over de bezwaarschriftencommissie betrekking heeft op de inhoudelijke behandeling van het bezwaarschrift. De Zeeuwse Ombudsman is niet bevoegd om daarover te oordelen verder is het gewicht van de gedraging te gering om een onderzoek in te stellen. Wat betreft het digitaal kunnen indienen van een bezwaarschrift moet gebruik gemaakt worden van DigiD. Daarmee is verzoeker het niet eens. Het belang van verzoeker bij een verder onderzoek is in de ogen van de Ombudsman onvoldoende. Een daarna

ingediend verzoek om herziening van het standpunt wordt niet gehonoreerd omdat er geen nieuwe relevante feiten worden aangedragen.

dossier 2013.118 diverse klachten m.b.t. de klachtbehandeling

Een veelklager klaagt over het feit dat hij geen klachten meer mag indienen langs de digitale weg en over de inhoud van een klachtafhandelingsbrief. De gemeente geeft aan dat verzoeker gebruik kan maken van het digitale klachtenformulier op de website. Per e-mail ingediende klachten zullen niet meer in behandeling worden genomen. Wat betreft de klachtafhandelingsbrief wordt door de Zeeuwse Ombudsman geconstateerd dat de gemeente uitgebreider op de klacht is ingegaan als door verzoeker wordt gesuggereerd. Wat betreft het digitaal indienen van klachten wordt verzoeker niet in zijn rechten beperkt. Er wordt geen verder onderzoek ingesteld omdat het belang van verzoeker daarbij volgens de Ombudscommissie onvoldoende is.

dossier 2013.173 onbehoorlijk handelen klachtencoördinator

De gemeente heeft een klacht afgehandeld die betrekking heeft op een aantal gedragingen van de klachtencoördinator. Verzoeker legt deze klacht aan de Zeeuwse Ombudsman voor. De Zeeuwse Ombudsman besluit geen onderzoek in te stellen naar deze klacht, omdat die overlap vertoont met andere klachten die door verzoeker zijn ingediend en reeds behandeld zijn. Verder constateert de Zeeuwse Ombudsman dat verzoeker minder belang heeft bij behandeling van zijn klachten omdat hij inmiddels niet meer in de gemeente Reimerswaal woont. Daarbij is er geen sprake van dat verzoeker ernstig in zijn belangen wordt geschaad.

dossier 2013.174 wijze van afhandeling bezwaarschrift

Bij de behandeling van bezwaarschriften zijn er in de ogen van verzoeker een aantal zaken niet goed verlopen. Zo heeft hij als gemachtigde geen uitnodiging voor de hoorzitting ontvangen en worden de bezwaarschriften niet binnen de wettelijke termijn afgehandeld. De gemeente schort een uitkering steeds op omdat verzoeker niet tijdig de gevraagde informatie aanlevert.

De Zeeuwse Ombudsman wijst verzoeker erop dat een klacht altijd eerst bij de gemeente moet worden ingediend. Pas als de gemeente een klacht niet tijdig of niet naar tevredenheid afhandelt, kan hij deze aan de Zeeuwse Ombudsman ter beoordeling voorleggen. Over zaken waartegen bezwaar c.q. beroep kan worden ingesteld is de Ombudscommissie niet bevoegd een onderzoek in te stellen. De Zeeuwse Ombudsman wijst verzoeker op de Wet dwangsom en beroep met zijn klachten over het niet tijdig beslissen.

5.8 Gemeente Schouwen-Duiveland

dossier 2013.006 steun voor actie tegen carbidschieten

Als traditie vindt in één van de kernen van de gemeente jaarlijks het schieten met carbid plaats. Verzoeker is van mening dat deze activiteit overlast veroorzaakt en buiten de bebouwde kom dient plaats te vinden. Hij wil daarvoor een verzoek tot de gemeente richten met steun van de Zeeuwse Ombudsman. De Ombudscommissie deelt verzoeker mee dat dit niet haar taak is. De Zeeuwse Ombudsman wijst verzoeker erop dat voor het optreden door de gemeente wel een titel moet zijn. In de APV van de gemeente zijn daarover geen voorschriften opgenomen. Onder toezending van een bepaling uit de APV van een andere gemeente wordt hij geadviseerd zich met een verzoek tot de gemeenteraad te richten.

dossier 2013.012 eigendom en onderhoud meidoornhaag

Aan de rand van de kavel van verzoeker staat een meidoornhaag. Bij de aankoop heeft het kadaster volgens haar het perceel opgemeten en aangegeven dat de meidoornhaag op het eigendom van de gemeente staat. De gemeente heeft de haag onderhouden. Op het moment dat de gemeente overgaat tot het uitbesteden van het groen-onderhoud stelt de gemeente echter dat de haag eigendom is van verzoeker. Uit onderzoek van de Zeeuwse Ombudsman en informatie van de gemeente blijkt dat de gemeente naast het perceel van verzoeker helemaal geen eigendommen heeft. Nog niet zo lang geleden zijn de perceelgrenzen door een extern bureau in opdracht van de gemeente opnieuw uitgezet en dat bevestigt het standpunt van de gemeente. Daarbij was verzoeker betrokken. Uit coulance heeft de gemeente de haag nog één jaar onderhouden nadat vast kwam te staan dat deze eigendom is van verzoeker. De Ombudscommissie deelt verzoeker mede dat hetgeen de gemeente stelt, juist is. Het blijft echter een voor verzoeker moeilijk te accepteren situatie. Dat blijkt wel uit het feit dat ze daarna over de kwestie contact opneemt met de Nationale Ombudsman.

dossier 2013.059 niet beantwoorden brief

Deze klacht is door de Nationale ombudsman aan de Zeeuwse Ombudsman ter behandeling doorgestuurd. In oktober 2009 stuurt verzoeker een brief aan het college van burgemeester en wethouders en de raadsleden. Op deze brief ontvangt hij geen enkele reactie. Omdat niet in voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Deze neemt de klacht niet in behandeling omdat de in het geding zijnde gedraging zich meer dan één jaar voor het indienen van de klacht heeft voorgedaan. Vervolgens legt verzoeker de klacht opnieuw aan de Zeeuwse Ombudsman voor. Die neemt de klacht om dezelfde reden als de gemeente niet in behandeling. Aan verzoeker wordt nog mondeling medegedeeld dat uit onderzoek is gebleken dat de betreffende brief door de gemeente nooit is ontvangen. Dit blijkt uit de postregistratie.

dossier 2013.072 niet nakomen toezegging kappen bomen

De gemeente zegt toe dat een aantal bomen zullen worden gekapt nadat verzoeker heeft geklaagd over overlast. De gemeente komt echter gemotiveerd terug op de gedane toezegging en biedt haar excuses aan voor de gang van zaken. Er wordt toegezegd dat de gemeente onderhoud aan de bomen zal plegen om de overlast te beperken. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste, adviseert de Zeeuwse Ombudsman de klacht eerst in te dienen bij de gemeente. Daarbij wordt erop gewezen dat de gemeente het recht heeft om gedane toezeggingen in te trekken en dat met een eventuele klachtbehandeling niet kan worden bereikt dat de bomen ook daadwerkelijk zullen worden verwijderd. Verzoeker komt tot de conclusie dat het weinig zinvol is de klacht door te zetten. Zij zal contact opnemen met de gemeente over het onderhoud.

dossier 2013.090 aanschrijving verwijdering carport

De buurman van verzoeker heeft een aanschrijving ontvangen om een zonder vergunning gebouwde carport te verwijderen. Hij is voornemens namens zijn buurman bezwaar te maken. Daarbij vraagt hij zich af met welke zaken hij allemaal rekening moet houden. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem op jurisprudentie ter zake en de zaken die bij handhaving een rol kunnen spelen. De Zeeuwse Ombudsman geeft verder aan dat het klachtrecht in deze niet van toepassing is.

dossier 2013.152 parkeren vrachtwagens

In de straat waar verzoeker woont worden vrachtwagens geparkeerd. Daarvan ondervindt hij overlast. Hij heeft dat bij de gemeente aangekaart maar die is niet bereid maatregelen te nemen. De Zeeuwse Ombudsman informeert hem over de van toepassing zijnde regelgeving. Hij stuurt een brief aan het college van burgemeester en wethouders. Na enige tijd neemt hij contact op met de gemeente. Die geeft aan dat hij op korte termijn een bericht tegemoet kan zien.

dossier 2013.159 telefonische bereikbaarheid gemeente en niet beantwoorden e-mails

Verzoeker klaagt over de slechte telefonische bereikbaarheid van de gemeente en het feit dat er niet wordt gereageerd op e-mails. Er worden volgens verzoeker zelfs geen ontvangstbevestiging verzonden. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat de klacht eerst bij de gemeente moet worden ingediend en dat het noodzakelijk is de in het geding zijnde gedragingen concreet te maken. Dit vindt hij echter te veel moeite en hij zal dan ook geen verdere actie ondernemen.

5.9 Gemeente Sluis

dossier 2012.150 niet nakomen toezegging

In het kader van een herinrichting van een woonwijk doet de gemeente een aantal toezeggingen over de aanleg van openbaar groen. Er wordt een pad aangelegd in een groenstrook terwijl de aanleg daarvan in de ogen van verzoeker onnodig is. Het pad was niet ingetekend op door de gemeente tijdens een informatieavond getoonde tekeningen. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste is de klacht in het vorige verslagjaar door gezonden aan de gemeente. In de tussentijd is gebleken dat de toezegging m.b.t. het groen gestand is gedaan maar aan het bezwaar tegen het pad wordt niet tegemoet gekomen. Alhoewel de gemeente in een gesprek het besluit over het pad nader heeft toegelicht, is de motivatie van dat besluit voor verzoeker nog steeds niet duidelijk. Daarom stuurt hij een brief naar de gemeente. Omdat een reactie van de gemeente uitblijft richt verzoeker zich opnieuw tot de Zeeuwse Ombudsman en dient hij tegelijkertijd een WOB-verzoek in bij de gemeente. De Zeeuwse Ombudsman neemt opnieuw contact op met de gemeente. Uit het gesprek blijkt dat er inmiddels een gesprek heeft plaatsgevonden met verzoeker. Hij ontvangt een voor bezwaar c.q. beroep vatbaar besluit op zijn WOB-verzoek en afgesproken wordt dat als de klacht door het gesprek niet naar tevredenheid is afgedaan, de formele klachtenprocedure in gang zal worden gezet. Voor de Ombudscommissie is verder geen rol weggelegd. Van verzoeker wordt daarna niets meer vernomen. Bij de behandeling van de klacht door de gemeentelijke klachtencommissie heeft verzoeker aangegeven dat zijn klacht naar tevredenheid is opgelost.

dossier 2013.020 niet nakomen toezegging

De gemeente heeft volgens verzoeker toegezegd de kasseienstroken voor zijn deur te verwijderen maar de e-mail correspondentie waarin dit zou worden bevestigd heeft verzoeker weggegooid. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem een klacht in te dienen bij de gemeente. Deze klacht is een vervolg op de onder nummer 2012.028 geregistreerde klacht.

dossier 2013.025 eigen bijdrage leerlingenvervoer

Volgens de gemeente moet verzoeker een eigen bijdrage betalen voor het vervoer van haar zoontje, maar volgens informatie van de school die hij bezoekt zou dat niet het geval moeten zijn. Uit onderzoek van de Zeeuwse Ombudsman blijkt dat daarover door de gemeente nog geen formeel besluit is genomen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert verzoeker het schriftelijke besluit af te wachten en gebruik te maken van de mogelijkheid om bezwaar te maken. Tevens wordt zij nog gewezen op de Wet dwangsom en beroep. Dit dossier vertoont overlap met het dossier 2013.164.

dossier 2013.049 handhaving vanwege overlast postduiven

Reeds geruime tijd (zie klacht 2011.146) is er sprake van een geschil tussen verzoekers en de gemeente over de handhaving vanwege overlast van postduiven. In het kader van

de behandeling van de verschillende handhavingsverzoeken is er in de ogen van verzoekers sprake van klachtwaardige gedragingen van een tweetal ambtenaren en de burgemeester. De Zeeuwse Ombudsman adviseert verzoekers daarover een klacht in te dienen bij de gemeente. Enkele weken later ontvangt de Zeeuwse Ombudsman een afschrift van de bij de gemeente ingediende klachten. De klacht wordt door de gemeentelijke klachtencommissie behandeld en conform het advies van de commissie gedeeltelijk gegrond verklaard.

dossier 2013.092 van rechtswege verleende vergunning

Er is sprake van een van rechtswege verleende monumentenvergunning. Verzoeker is van mening dat er verband hiermee sprake is geweest van valsheid in geschrifte en dat ambtenaren tijdens rechtszittingen de waarheid niet hebben gesproken. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat hij m.b.t. de valsheid in geschrifte aangifte kan doen bij de politie. Wat betreft de ambtenaren kan hij een klacht indienen bij de gemeente. Hij bedankt voor de verstrekte informatie en stuurt nog de nodige documentatie toe waarmee hij het door hem gestelde onderbouwt. Hij meent ook schade te hebben geleden door het handelen van de gemeente. De Ombudscommissie is van mening dat zij niet bevoegd is daarover te oordelen en stuurt verzoeker de nodige informatie op hoe hij dit verder moet aanpakken. Eind 2013 wordt een klacht ingediend bij de gemeente.

dossier 2013.109 aanvraag uitkering tot drie keer toe afgewezen

De aanvraag om een WWB-uitkering van verzoeker wordt tot drie keer afgewezen. Uit informatie van de gemeente blijkt dat de reden hiervan is dat verzoeker zou samenwonen. Dat wordt door hem ontkent. Er loopt nog een beroepszaak over deze kwestie. De Zeeuwse Ombudsman wijst erop dat het aan verzoeker is om dat te bewijzen. In de tussentijd neemt hij regelmatig contact op en wijst op de moeilijke situatie waarin hij verkeert. Hij wordt doorverwezen naar het maatschappelijk werk maar dat leidt niet tot een oplossing. De Zeeuwse Ombudsman bemiddelt tussen de gemeente, het maatschappelijk werk en verzoeker. Omdat de relatie beëindigd is, komt verzoeker uiteindelijk voor de uitkering in aanmerking.

dossier 2013.129 langdurigheidstoeslag wordt ingetrokken

De gemeente kent een langdurigheidstoeslag toe. Een paar dagen later ontvangt verzoeker een besluit dat de toegekende toeslag weer wordt ingetrokken omdat zij ouder dan 65 jaar is. De Zeeuwse Ombudsman wijst haar op de mogelijkheid om bezwaar te maken. Verzoeker maakt uiteindelijk geen bezwaar tegen het besluit.

dossier 2013.140 vergoeding inzamelen oud papier

De gemeente wil uniformering van de vergoeding voor de inzameling van het oud papier. Dat zou voor de vereniging, waarvan verzoeker bestuurslid is, een aanzienlijke daling in inkomsten betekenen. De Zeeuwse Ombudsman wijst erop dat dit het beleid

van de gemeente betreft waarover hij niet bevoegd is te oordelen. Verzoeker zal zijn ongenoegen aan de gemeenteraad kenbaar maken.

dossier 2013.150 niet nakomen toezegging

De gemeente zegt toe de brandgang bij de woning van verzoeker te asfalteren. Het blijkt echter dat de werkzaamheden op een later tijdstip zullen worden uitgevoerd. Hij wordt doorverwezen naar de klachtencoördinator van de gemeente. Van de gemeente wordt vernoemen dat er in overleg met verzoeker afspraken zijn gemaakt voor de planning.

5.10 Gemeente Terneuzen

dossier 2013.003 schade als gevolg van wateroverlast

De Nationale ombudsman stuurt deze klacht aan de Zeeuwse Ombudsman ter behandeling door. Verzoeker stelt schade te hebben geleden als gevolg van wateroverlast. Door de gemeente wordt de situatie ter plaatse bekeken en geconstateerd dat er geen sprake is van schade. De gemeente geeft nog aan in de toekomst de wateroverlast door middel van drainage te zullen oplossen. In de tussentijd zullen geen maatregelen worden genomen. Voor verzoeker is de klacht hiermee naar tevredenheid afgedaan.

dossier 2013.005 kwijschelding belastingen

Door de gemeente Terneuzen wordt afwijzend besloten op een door verzoeker ingediend beroepschrift. Het beroep draait rond de vraag of verzoeker beschikt over voldoende vermogen in de vorm van overwaarde op de eigen woning om de belastingaanslagen te voldoen. De Zeeuwse Ombudsman is van mening dat de gemeente Terneuzen terecht de WOZ-waarde als uitgangspunt voor de waarde heeft genomen. Dat de vraagprijs lager is doet daaraan niet af. Dat niet direct beschikt kan worden over het vermogen in de eigen woning is geen grond om kwijschelding te krijgen. Ook saldering van het vermogen met een aantal nog openstaande schulden is niet aan de orde omdat deze geen betrekking hebben op de hypotheekschuld. De Ombudscommissie ziet geen redenen om nader onderzoek in te stellen naar de klacht.

dossier 2013.010 taxi leerlingenvervoer heeft dochter niet meegenomen

De dochter van verzoeker maakt gebruik van het leerlingenvervoer. De afgelopen periode heeft de taxi haar drie keer laten staan. In het door de gemeente met de vervoerder afgesloten contract is namelijk opgenomen dat de leerlingen buiten gereed moeten staan. Verzoeker was daarvan niet op de hoogte. Ondanks het feit dat de chauffeur was gewaarschuwd dat de dochter van verzoeker nog binnen was liet hij haar gewoon staan. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar een klacht in te dienen bij a. de gemeente omdat zij niet op de hoogte was gesteld van de tussen de taxionderneming en de

gemeente gemaakte afspraken en b. de taxionderneming over de gedragingen van de chauffeur.

dossier 2013.024 stopzetting uitkering

De uitkering op grond van de WWB van verzoeker wordt stopgezet omdat zij tot twee keer toe niet op een gesprek is verschenen. Zij stelt dat er alleen informatie over haar bankrekening moest worden overhandigd en dat zij niet in staat is naar Terneuzen te reizen. Door de Zeeuwse Ombudsman is geadviseerd bezwaar te maken tegen het stopzetten van de uitkering. Daarvoor zou zijn haar advocaat benaderen.

dossier 2013.032 vergunning afgifte LPG

Aan de rand van de bebouwde kom staat een tankstation dat LPG verkoopt. Volgens verzoeker is dat wettelijk verboden. Hij wordt er door de Zeeuwse Ombudsman op gewezen dat hij tegen het verlenen van de vergunning bezwaar kan maken dan wel beroep kan instellen. Daarbij wordt aangegeven dat de van toepassing zijnde regelgeving wel iets genuanceerder is dan dat door hem wordt gesteld. Gelet op de zeer ingewikkelde regelgeving is het verstandig een deskundige in de arm te nemen om dit te laten beoordelen. Van verzoeker wordt daarna niets meer vernomen.

dossier 2013.034 stijging WOZ-waarde c.q. OZB

Ondanks de waardedalingen op de woningmarkt zijn de WOZ-waardes in de gemeente de afgelopen jaren alleen maar gestegen en ook de OZB. De Zeeuwse Ombudsman wijst verzoeker op de mogelijkheid om bezwaar te maken dan wel beroep in te stellen. Hij geeft aan bezwaar te hebben gemaakt maar beroep heeft hij niet aangetekend. De Ombudscommissie constateert dat de WOZ-waarde daarmee onherroepelijk is geworden. Wat betreft de tarieven voor de OZB wordt uitgelegd dat de commissie niet bevoegd is hierover te oordelen omdat deze onder het beleid van de gemeente vallen.

dossier 2013.050 niet woonachtig op adres in GBA

Verzoeker heeft een WWB-uitkering. Volgens de gemeente zou zij niet woonachtig zijn op het adres dat in de GBA is vermeld. De gemeente is voornemens haar uit te schrijven op dat adres en is bezig met een onderzoek naar haar woonadres. Verzoeker wordt geadviseerd contact op te nemen met de klachtencoördinator. Zij zal nagaan wat er precies door de gemeente wordt onderzocht en welke zaken verzoeker nog moet aanleveren. Daarna wordt niets meer van verzoeker vernomen.

dossier 2013.056 plaatsen afvalcontainer

Omdat een bewoner, die een beperking heeft, onvoldoende ruimte heeft om de afvalcontainer binnen te zetten, zet zij de container buiten. Verzoeker heeft daar moeite mee uit het oogpunt van veiligheid. In het verleden heeft verzoeker reeds dezelfde klacht gedaan. De Zeeuwse Ombudsman heeft haar toen geadviseerd een klacht bij de gemeente in te dienen. Nu gaat zij daartoe over. De gemeente ziet haar klacht meer als een

verzoek tot handhaving en zorgt voor een in haar ogen passende oplossing van het probleem van verzoeker. Daarna wordt niets meer van haar vernomen.

dossier 2013.057 intimidatie

Via de Nationale ombudsman wordt een klacht ontvangen. De broer van verzoeker heeft een aanvraag om een aanvullende uitkering ingediend. Het aanvraagformulier moest volgens hem op een intimiderende wijze worden ingevuld en daarna heeft een sociaal rechercheur een intimiderend huisonderzoek gedaan. Omdat niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste is de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Na een gesprek met de gemeente heeft verzoeker aangegeven dat de klacht naar tevredenheid is afgedaan.

dossier 2013.100 aanvraag WWB-uitkering

Een aanvraag om een WWB-uitkering wordt afgewezen. Er wordt een nieuwe aanvraag ingediend maar omdat verzoeker uit het buitenland afkomstig is, vraagt de gemeente om een aantal aanvullende documenten. Zij wordt geadviseerd contact op te nemen met de klachtencoördinator van de gemeente of het Juridisch Loket.

dossier 2013.127 klachten over uitkering c.a.

Via de Nationale ombudsman wordt deze klacht ontvangen. Volgens verzoeker wordt door de gemeente bij de toegekende WWB-uitkering ten onrechte rekening gehouden met een buitenlandse uitkering. De Zeeuwse Ombudsman deelt haar mee dat zij tegen het besluit bezwaar kan maken en dat de Zeeuwse Ombudsman in verband daarmee niet bevoegd is over de klacht te oordelen. Daarna worden stukken toegezonden waaruit blijkt dat er de nodige financiële problemen zijn. Daarvoor wordt zij doorverwezen naar de klachtencoördinator van de gemeente. Zij meldt vervolgens problemen met het UWV en er zou sprake zijn van discriminatie. Voor die onderdelen verwijst de Zeeuwse Ombudsman haar door naar het UWV en het ADB Zeeland. Uit informatie van de gemeente blijkt dat er al een aanvraag schuldhulpverlening in behandeling is. Daarover is een gesprek gepland.

dossier 2013.135 urenvermindering huishoudelijke hulp

Ondanks de toegenomen invaliditeit van de echtgenote van verzoeker wordt het aantal uren huishoudelijke hulp verminderd. Het ingediende bezwaarschrift is niet door de gemeente ontvangen. De Zeeuwse Ombudsman wijst op de mogelijkheid om een nieuwe aanvraag in te dienen als er sprake zou zijn van gewijzigde omstandigheden. Geadviseerd wordt daarover in contact te treden met de huisarts.

dossier 2013.143 afwijzing aanvraag WWB-uitkering

Een aanvraag om een WWB-uitkering van de dochter van verzoeker wordt afgewezen omdat er sprake zou zijn van een onduidelijke schuldsituatie. De Zeeuwse Ombudsman wijst op de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen de afwijzing. De termijn is echter

al verstreken. Uit informatie van de gemeente blijkt dat de dochter zonder bericht van verhindering op een aantal afspraken niet is verschenen. Omdat het voor de gemeente niet mogelijk is de aanvraag te beoordelen is deze buiten behandeling gesteld. De schuldsituatie heeft daarbij geen rol gespeeld. Geadviseerd wordt om een nieuwe aanvraag in te dienen en voor de ondersteuning contact op te nemen met MEE-Zeeland.

dossier 2013.145 schuldhulpverlening

Er zit volgens verzoeker geen voortgang in de behandeling van het verzoek voor schuldhulpverlening. De ene behandelend medewerker is met zwangerschapsverlof en de andere is langdurig ziek. Verzoeker wordt doorverwezen naar de klachtencoördinator van de gemeente.

dossier 2013.154 hoogte tarieven hondenbelasting

Er wordt geklaagd over het verschil in de tarieven voor de hondenbelasting tussen de gemeenten Terneuzen en Hulst. De Zeeuwse Ombudsman wijst verzoeker erop dat dit het beleid van de gemeente betreft waarover hij niet bevoegd is te oordelen. Daarbij wordt ook nog uitgelegd dat er geen relatie hoeft te worden gelegd met de werkelijke kosten die gemaakt worden voor honden.

dossier 2013.156 onterecht stopzetten uitkering en beëindigen budgetbeheer

Deze klacht wordt door de Nationale ombudsman ter behandeling doorgestuurd. Volgens verzoeker wordt zijn uitkering onterecht stopgezet en ook zijn budgetbeheer beëindigd. Hij wordt erop gewezen dat de Zeeuwse Ombudsman niet bevoegd is te oordelen over gedragingen waartegen bezwaar kan worden gemaakt c.q. beroep kan worden ingesteld. Wat betreft het beëindigen van het budgetbeheer wordt gevraagd om het toezenden van nadere stukken. Die worden echter niet ontvangen, waarna het dossier wordt gesloten.

dossier 2013.164 eigen bijdrage leerlingenvervoer

Als gevolg van een fout was niet bij alle ouders die aan dezelfde criteria voldoen voor het afgelopen schooljaar het drempelbedrag in rekening gebracht. Daarom heeft de gemeente besloten dat de ouders aan wie het bedrag wel in rekening was gebracht, het bedrag niet hoeven te betalen. Volgens de Ombudscommissie verbindt verzoeker daaraan ten onrechte de conclusie dat een en ander ook voor het lopende schooljaar zal gelden. De daarover door de gemeente gevoerde correspondentie is op dat punt zeer duidelijk. Wel plaatst de Zeeuwse Ombudsman vraagtekens bij de wijze waarop de correspondentie wordt gevoerd. Daarover heeft overleg plaatsgevonden met de gemeente. De gemeente zal dit nader bekijken.

dossier 2013.166 ontheffing arbeidsverplichting WWB

Een alleenstaande moeder met twee kinderen heeft een uitkering op grond van de WWB. Eén van haar kinderen heeft autisme. Ze heeft binnenkort een gesprek met de gemeente en zou een ontheffing van de arbeidsverplichting willen hebben omdat zowel zij zelf als haar kind een intensief begeleidingstraject ingaan. Zij is van mening dat de gemeente haar onvoldoende informeert over de mogelijkheid tot ontheffing. De Zeeuwse Ombudsman verstrekt haar de nodige informatie over de ontheffing. Daarbij wordt aangegeven dat tegen het afwijzen van een verzoek tot ontheffing bezwaar kan worden gemaakt dan wel beroep kan worden ingesteld.

5.11 Gemeente Tholen

dossier 2013.023 ten onrechte stopzetting uitkering

De gemeente zet een uitkering op grond van de WWB stop omdat verzoeker niet heeft gereageerd op een uitnodiging. Verzoeker stelt dat hij de uitnodiging nooit heeft ontvangen. Tegen het stopzetten van de uitkering heeft hij bezwaar gemaakt. De Ombudscommissie wijst hem erop dat zij niet bevoegd is om over een dergelijke klacht te oordelen, nog afgezien van het feit dat de klacht niet eerst door de gemeente is behandeld. Verzoeker wordt nog gewezen op de Wet dwangsom en beroep.

dossier 2013.035 afwijzing leerlingenvervoer

Deze klacht is door de Nationale ombudsman ter behandeling doorgestuurd. Een aanvraag voor de bekostiging van vervoerskosten voor schoolbezoek in Middelburg wordt afgewezen. Omdat er een mogelijkheid is om bezwaar te maken dan wel beroep in te stellen, acht de Zeeuwse Ombudsman zich niet bevoegd de klacht in behandeling te nemen. De gemeente zegt toe dat de klachtbrief aan het bezwaardossier toe te voegen.

dossier 2013.036 ontruiming terrein

Door de eigenaar van een terrein is een proces aangespannen tegen verzoeker, die in een woonwagen woont, om het terrein te verlaten. Zij neemt contact op met de gemeente voor een andere standplaats. De gemeente zegt echter niets voor haar te kunnen doen en stuurt verzoeker een uitgebreide brief waarin de door hen onderzochte opties uitgebreid worden toegelicht. Als slotconclusie wordt geadviseerd contact op te nemen met de maatschappelijke opvang. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat er geen sprake is van concrete klachtwaardige gedragingen maar van een verzoek om hulp. Verzoeker wordt geadviseerd het advies van de gemeente ter harte te nemen.

dossier 2013.113 verwijdering auto

De gemeente heeft de auto van verzoeker aangemerkt als wrak en hem schriftelijk meegedeeld dat deze auto van de openbare weg moet worden verwijderd. Als hij dat niet doet, dan zal dat op zijn kosten gebeuren. Nadat hij contact opneemt met de

gemeente wordt hem verteld dat hij de brief als niet geschreven moet beschouwen. Daarover is hij zeer verontwaardigd. Hij vindt dat de brief schriftelijk moet worden ingetrokken. Na overleg met de ombudscommissie zal de klachtcoördinator daarvoor zorgdragen.

dossier 2013.142 al bijna een jaar niets gehoord van de gemeente

Verzoeker, die een WWB-uitkering ontvangt, heeft al bijna een jaar geen contact meer gehad met haar casemanager. Op terugbelverzoeken wordt niet gereageerd. Verzoeker is bang dat zij haar uitkering zal verliezen. Na overleg met de klachtcoördinator wordt zij uitgenodigd voor een gesprek met de casemanager. Daarin worden de nodige onduidelijkheden weggenomen. Afgesproken wordt dat zij in de toekomst bij onduidelijkheden direct contact kan opnemen met de casemanager.

5.12 Gemeente Veere

dossier 2012.167 handelen in strijd met verordening

In de klachtafhandelingsbrief (zie jaarverslag 2012) is geconstateerd dat voor wat betreft de gedragingen van de bezwaarschriftencommissie niet is voldaan aan het kenbaarheid vereiste. Op grond daarvan is op vraag van verzoeker de klacht in dit verslagjaar ter behandeling doorgezonden aan de bezwaarschriftencommissie. De betreffende klacht bleek na de indiening bij de Zeeuwse Ombudsman al te zijn afgedaan door de gemeente maar door het verkeerde orgaan namelijk de klachtencommissie in plaats van de bezwaarschriftencommissie. Deze fout is na de doorzending van de klacht door de gemeente hersteld. Daarna wordt niets meer van verzoeker vernomen.

dossier 2013.093 naheffingsaanslag parkeerbelasting

Verzoeker is van mening dat hij ten onrechte een naheffingsaanslag parkeerbelasting heeft ontvangen. Hij wordt gewezen op de mogelijkheid om bezwaar te maken c.q. beroep in te stellen. De Zeeuwse Ombudsman legt hem uit, op basis van door de gemeente verstrekte informatie, dat bij het binnenrijden van het dorp reeds kenbaar is gemaakt dat er sprake is van betaald parkeren d.m.v. een zone. Enige tijd later informeert hij of de betaling van de naheffingsaanslag is ontvangen. Daarvoor wordt hij doorverwezen naar de gemeente.

dossier 2013.136 verstopping riolering

Het riool van de vakantiewoning van verzoeker is verstopt. Bij het verhelpen hiervan wordt geconstateerd dat de buizen dringend aan vervanging toe zijn. De afvoer van het rioolwater loopt via een op het perceel van de buurman gelegen verzamelput, alvorens het uiteindelijk in de gemeentelijke riolering terechtkomt. De buurman ondervindt zelf geen problemen en eist een vergoeding voor de schade aan zijn tuin als gevolg van de uit te voeren werkzaamheden. Er wordt aan de gemeente om een rechtstreekse

aansluiting op de gemeentelijke riolering gevraagd. Maar dit verzoek wordt niet gehonoreerd. De Zeeuwse Ombudsman deelt verzoeker mee dat de gemeente niet verantwoordelijk is voor de huisaansluiting en adviseert juridisch advies in te winnen.

dossier 2013.139 motivering beslissing op klacht

De gemeente verklaart de klacht van verzoeker gegrond. De daarbij door de gemeente gebruikte motivering roept bij hem vraagtekens op. Hij verzoekt de Zeeuwse Ombudsman daarnaar een onderzoek in te stellen. De hoorzitting en het uitbrengen van het eindrapport zullen in het volgende verslagjaar plaatsvinden.

dossier 2013.144 tweede woningbeleid

Als gevolg van het beleid van de gemeente mag een in het buitenland wonende eigenaar van een woning deze niet verhuren aan toeristen. Hij verzoekt om de toepassing van een coulanceregeling, maar de gemeente weigert dat. De Ombudscommissie wijst verzoeker erop dat zij niet bevoegd is te oordelen over het beleid van de gemeente. Van verzoeker wordt daarna niets meer vernomen.

dossier 2013.148 diverse klachten

De handelswijze van de welstandscommissie, een handhavingstraject en een procedure in het kader van de Wet Openbaarheid van Bestuur en diverse contactmomenten met ambtenaren en bestuurders zijn voor verzoeker aanleiding voor het indienen van een klacht. Verzoeker legt de door de gemeente afgehandelde klacht aan de Zeeuwse Ombudsman voor. De hoorzitting en het uitbrengen van het eindrapport zullen in het volgende verslagjaar plaatsvinden.

dossier 2013.158 overlast paardenmest op fiets- en wandelpaden

Verzoeker ervaart overlast van paardenmest op fiets- en wandelpaden en daarbij wordt het idee geopperd een paardenbelasting in te voeren. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheid vereiste wordt verzoeker doorverwezen naar de gemeente. Daarbij wordt nog gewezen op de relevante bepalingen in de Algemene Plaatselijke Verordening en het feit dat de gemeente niet bevoegd is tot het invoeren van een paardenbelasting. Afsproken wordt dat verzoeker zelf contact zal opnemen met de gemeente.

dossier 2013.160 afsplitsing zomerwoning bij hoofdwoning

De gemeente wijst een verzoek tot het afsplitsen van een zomerwoning bij een hoofdwoning af. Daarmee is verzoeker het niet eens. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat de gemeente handelt overeenkomstig het ter plaatse geldende bestemmingsplan. Het uiteindelijke oordeel over het besluit van de gemeente is aan de rechter. Er wordt geadviseerd een juridisch adviseur in de arm te nemen.

5.13 Gemeente Vlissingen

dossier 2013.013 uitbetaling subsidie

De gemeente heeft een subsidie toegekend voor een woning die eigendom was van verzoeker en zijn inmiddels ex-echtgenote. In het kader van de echtscheiding heeft de rechter geconstateerd dat de boedel is verdeeld op basis van een convenant en dat er geen beroep meer kan worden gedaan op zaken die toen niet ter tafel zijn gekomen. Door verzoeker wordt aangegeven dat de gemeente zonder medeweten van verzoeker zijn ex-partner heeft benaderd en de helft van de toegekende subsidie aan haar heeft toegekend. Hij is het daarmee niet eens omdat hij de eigenaar is van de betreffende woning. Omdat de klacht ook is ingediend bij de gemeente stelt de Zeeuwse Ombudsman vast dat hij (nog) niet bevoegd is de klacht in behandeling te nemen. Van verzoeker wordt daarna niets meer vernomen.

dossier 2013.033 weigering toekenning scootmobiel

Er is een aanvraag ingediend voor een scootmobiel. Na een aantal proefrijlessen krijgt verzoeker van een medewerker van de gemeente te horen dat ze niet voor een scootmobiel in aanmerking komt omdat ze te oud is. Uit de door haar toegezonden informatie blijkt dat de afhandelingstermijn van de aanvraag verlengd is. Zij wordt geadviseerd het besluit van de gemeente af te wachten. De Zeeuwse Ombudsman neemt enige tijd later telefonisch contact op en dan blijkt dat verzoeker van de gemeente bericht heeft gekregen dat een scootmobiel zal worden afgeleverd.

dossier 2013.065 eigen bijdrage scootmobiel

Enkele jaren geleden heeft verzoeker een scootmobiel gekregen van de gemeente. Daarbij is, gelet op de hoogte van het inkomen, sprake van een eigen bijdrage. Zij wordt nu geconfronteerd met een fikse navordering die binnen 30 dagen betaald moet worden. Er wordt een betalingsregeling getroffen. Zij vraagt zich af of de gemeente gerechtigd is een eigen bijdrage te vragen. Er zijn namelijk een aantal gemeenten die dat niet doen. En waarom is er geen landelijke regeling? De Zeeuwse Ombudsman geeft aan dat dit de beleidsvrijheid van de gemeenten is. Tegen de vaststelling van de eigen bijdrage kan bezwaar worden gemaakt. Gelet hierop is hij niet bevoegd om over de klacht te oordelen.

dossier 2013.075 invalidenparkeerkaart

De Nationale ombudsman stuurt deze klacht door ter behandeling. De gemeente heeft een verzoek om een invalidenparkeerkaart afgewezen. Volgens verzoeker is er echter niet goed naar de door zijn huisarts en specialist verstrekte informatie gekeken. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgestuurd naar de gemeente. De gemeente spreekt met verzoeker af dat zijn klacht wordt beschouwd als een bezwaarschrift. Tevens zal verzoeker worden uitgenodigd

voor een second opinion door een andere arts. De klacht is daarmee naar tevredenheid van betrokkene afgehandeld.

dossier 2013.081 kan een bedrijf ook een klacht indienen

Door een bedrijf wordt gevraagd of zij ook een klacht kunnen indienen over een gedraging van de gemeente. Die vraag wordt door de Zeeuwse Ombudsman bevestigend beantwoord. Verzoeker wordt daarvoor doorverwezen naar de klachtencoördinator van de gemeente.

dossier 2013.085 geen enkele reactie op e-mail

De Nationale ombudsman stuurt deze klacht door ter behandeling. Per e-mail wordt een aantal klachten ingediend die door een ambtenaar zouden worden doorgezet naar een collega. Omdat verzoeker geen reactie ontvangt wordt opnieuw een e-mail verstuurd. Opnieuw zegt de gemeente toe dat deze zullen worden doorgezonden naar de betreffende collega maar opnieuw wordt er geen enkele reactie ontvangen. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Kort daarna doet de gemeente de klacht af middels een brief, waarbij excuses worden aangeboden voor de gang van zaken. Daarna wordt niets meer van verzoeker vernomen.

dossier 2013.094 heffing BIZ-bijdrage

De gemeente heeft op grond van de Experimentenwet Bedrijven Investeringszones (BIZ) besloten een belasting (BIZ-bijdrage) te heffen van ondernemers in een aangewezen gebied in de binnenstad. De opbrengst wordt ter beschikking gesteld aan de Vlissingse Ondernemers Centrale voor de in de wet genoemde activiteiten. Verzoeker is van mening dat zij niet van die activiteiten profiteert. Bovendien is de bijdrage voor haar bedrijf een aanzienlijke last. De Zeeuwse Ombudscommissie wijst haar erop dat de experimentenwet vervalt per 1 juli 2015 en dat de minister voornemens is de experimentenwet om te zetten in permanente wetgeving. Voor het kenbaar maken van haar standpunt wordt ze verwezen naar de gemeenteraad.

dossier 2013.098 niet eens met herinrichting straat

Bewoners hebben bezwaren tegen de herinrichting van de straat waarin zij wonen. Van de aan de gemeente daarover verzonden brieven hebben ze wel een ontvangstbevestiging ontvangen, maar geen inhoudelijke reactie. Inmiddels hebben ze wel een uitnodiging voor een gesprek ontvangen van de wethouder. De Zeeuwse Ombudsman adviseert verzoeker de resultaten van het gesprek af te wachten. Formeel kan er geen bezwaar worden gemaakt tegen de herinrichting, van de gemeente mag echter wel verwacht worden dat gemotiveerd wordt aangegeven waarom de wensen en opmerkingen van de bewoners wel of niet worden meegenomen bij het uiteindelijke ontwerp.

dossier 2013.111 verwijderen bomen

Verzoeker heeft vernomen dat een viertal bomen in de straat, waaraan de bewoners zeer gehecht zijn, zullen worden gerooid. Uit informatie van de gemeente blijkt dat de betreffende bomen niet gezond zijn en op een plaats staan die niet geschikt is voor bomen. Omdat de behandelend ambtenaar met vakantie is wordt afgesproken dat niet met de werkzaamheden gestart zal worden tot na zijn vakantie het besluit wordt heroverwogen. Uiteindelijk wordt in overleg met verzoeker een oplossing gevonden die voor beide partijen voldoet.

dossier 2013.114 verzakking grafmonument

Als gevolg van het delven van een graf is het naastgelegen, pas geplaatste, grafmonument verzakt. De gemeente heeft daarvoor haar excuses aangeboden. Maar verzoeker wordt geconfronteerd met extra kosten omdat hij vanwege de garantie de werkzaamheden wil laten uitvoeren door het bedrijf dat het monument heeft geplaatst. Uit informatie van de klachtencoördinator blijkt dat de gemeente de betreffende kosten tot een bepaald maximumbedrag voor haar rekening zal nemen. Dit bedrag is door de gemeente aan verzoeker betaald.

dossier 2013.132 weigering doorgeven Burgerservicenummer (BSN)

De klacht wordt door de Nationale ombudsman ter behandeling doorgestuurd. Voor een belastingaangifte heeft verzoeker het BSN van de bij zijn ex-echtgenote inwonende zoon nodig. Omdat zij dat weigert te verstrekken vraagt hij dat op bij de gemeente nadat de belastingdienst heeft aangegeven dat hij die informatie daar kan krijgen. De gemeente weigert het BSN door te geven. Het telefonische contact daarover escaleert waarna de gemeente hem een brief stuurt waarin wordt gesteld dat bij toekomstige dreigementen zal overwogen aangifte te doen. Omdat niet voldaan is aan het kenbaarheid vereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden.

dossier 2013.133 beleid bijzondere bijstand

Het beleid van de gemeente met betrekking tot de bijzondere bijstand is kariger dan dat van de buurgemeenten. Orionis Walcheren, die deze regelingen voor de betrokken gemeenten uitvoert, heeft verzoeker erop gewezen dat aan haar, als inwoner van Vlissingen, een bepaalde voorziening niet kan worden toegekend. De Zeeuwse Ombudsman verwijst verzoeker naar de gemeenteraad, die het betreffende beleid heeft vastgesteld. Zeeuwse Ombudsman is niet bevoegd om hierover te oordelen.

dossier 2013.168 trage afhandeling handhavingsverzoek

In verband met de slechte onderhoudstoestand van de leegstaande buurwoning is aan de gemeente gevraagd actie te ondernemen. Verzoeker lijdt schade. Hij is van mening dat de afhandeling te traag verloopt. Daarover kan hij een klacht indienen bij de gemeente. Uit nadere informatie blijkt dat hij inmiddels zijn rechtsbijstandsverzekering heeft ingeschakeld. De eigenaar van de woning woont in het buitenland en reageert niet

op de met hem gevoerde correspondentie. De Ombudscommissie adviseert een formeel handhavingsverzoek in te dienen. Daarop moet de gemeente binnen een bepaalde termijn een besluit nemen. Vanwege de schade kan hij de eigenaar van de woning ook aansprakelijk stellen.

dossier 2013.172 aanvraag invalidenparkeerkaart

De gemeente is voornemens een aanvraag om een passagierskaart te weigeren. Verzoeker heeft, weliswaar te laat, gebruik van de mogelijkheid om haar visie daarover kenbaar te maken. Er zal op korte termijn een besluit worden genomen op de aanvraag. Tegen dat besluit kan bezwaar worden gemaakt. Voor de goede orde stuurt de Zeeuwse Ombudsman de criteria toe voor de afgifte van gehandicaptenparkeerkaarten.

5.14 Dethon

De Zeeuwse Ombudsman heeft in het verslagjaar geen verzoeken ontvangen die betrekking hadden op Dethon.

5.15 GGD Zeeland

dossier 2013.104 gezondheidsbedreigend problemen

Vanwege de constatering van drie kankergevallen in zijn directe woonomgeving neemt verzoeker contact op met de GGD. Daarop wordt geen enkele reactie ontvangen, ook niet op de daarover ingediende klacht. De Zeeuwse Ombudsman neemt contact op met de klachtencoördinator die toezegt e.e.a. intern te zullen nagaan. Korte tijd later deelt hij mee dat er contact is opgenomen met verzoeker en dat hem is meegedeeld dat er over deze complexe situatie overleg wordt gepleegd met de gemeente. Verzoeker wordt door de GGD van de ontwikkelingen op de hoogte gehouden.

5.16 Leerplicht RMC Oosterschelde

De Zeeuwse Ombudsman heeft in het verslagjaar geen verzoeken ontvangen die betrekking hadden op Leerplicht RMC Oosterschelde.

5.17 Orionis Walcheren

dossier 2013.002 terugvordering uitkering i.v.m. erfenis

Omdat verzoeker een erfenis heeft gekregen wordt haar uitkering teruggevorderd. Haar consulente ontkent dat verzoeker heeft gemeld dat door haar een erfenis zou zijn ontvangen. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behan-

deling doorgezonden. Verzoeker deelt mee af te zien van een hoorzitting hetgeen door Orionis wordt beschouwd als een intrekking van de klacht. De klacht wordt niet verder behandeld en verzoeker wordt gewezen om de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Zeeuwse Ombudsman. Die verneemt echter niets meer van haar.

dossier 2013.018 specificaties aflossing lening

Een uitkeringsgerechtigde uit de gemeente Hulst heeft bijzondere bijstand in de vorm van een lening ontvangen waarvoor de gemeente borg staat. Hij kan echter geen aansluiting vinden tussen de uitkeringspecificaties van de gemeente en het aflossingsoverzicht van Orionis Walcheren. Ook de Zeeuwse Ombudsman kan die aansluiting niet direct vinden maar het blijkt dat de uitkering van verzoeker door de gemeente opgeschort is geweest. Daardoor is rente en aflossing ten laste van de uitkering door de gemeente in één keer achteraf betaald. Dat heeft geleid tot het in rekening brengen van verdragingsrente. Op basis van de inmiddels van Orionis Walcheren ontvangen gedetailleerde aflossingsoverzichten kan verzoeker zelf alles controleren. Overigens constateert de Zeeuwse Ombudsman dat de ondertekening van de brieven van Orionis Walcheren op persoonlijke titel plaatsvindt. In een gesprek daarover met de betrokken ambtenaar blijkt dat de ondertekening ook in strijd is met het directiestatuut. Toegezegd wordt in het vervolg overeenkomstig dit statuut te zullen handelen.

dossier 2013.026 baan bij het WSW-bedrijf sluit niet aan bij beperkingen

Verzoeker heeft een klacht ingediend over het feit dat het niet verlengen van haar contract niet aan haar is te wijten maar aan het feit dat geen bij haar beperkingen passende arbeid is aangeboden. Zij heeft echter één maand na dato nog geen ontvangstbevestiging ontvangen. Nadat de Zeeuwse Ombudsman contact opneemt met Orionis Walcheren blijkt dat er diezelfde dag een ontvangstbevestiging is verzonden. Voor verzoeker is de klacht hiermee naar tevredenheid afgedaan.

dossier 2013.028 niet in acht nemen van de beslagvrije voet

Volgens verzoeker wordt bij een beslag in verband met de terugvordering van een uitkering geen rekening gehouden met de beslagvrije voet. Hij heeft Orionis Walcheren daarop gewezen doch aan zijn verzoek wordt geen gehoor gegeven. De Zeeuwse Ombudsman stuurt hem de nodige informatie toe over hoe te handelen als de beslagvrije voet wordt genegeerd.

dossier 2013.038 functioneren klantmanager

Verzoeker is van mening dat zij door haar klantmanager niet goed geholpen wordt en dat hij haar onbehoorlijk heeft behandeld. Het eindrapport over deze klacht is te vinden in hoofdstuk 4.

dossier 2013.040 langdurigheidstoeslag (nog) niet overgemaakt

Een medewerker zegt toe dat de langdurigheidstoeslag waarop verzoeker recht heeft zal worden overgemaakt. Omdat zij na enige tijd nog niets heeft ontvangen neemt zij contact op met de Zeeuwse Ombudsman. Uit informatie van Orionis Walcheren blijkt dat de toekenningsbrief inmiddels is verzonden en dat de betaling op korte termijn zal plaatsvinden. De oorzaak van de latere afwikkeling was gelegen in het feit dat het verzoek reeds was ingediend voordat het recht op de toeslag was ontstaan. Korte tijd later bevestigt verzoeker telefonisch dat alles geregeld is. Zij zal echter wel een klacht indienen bij Orionis Walcheren omdat het volgens haar niet de eerste keer is dat er problemen zijn met de toekenning en uitbetaling.

dossier 2013.042 beëindigen dienstverband

Verzoeker werkt met behoud van een WWB-uitkering in een verpleeghuis. Na anderhalf jaar wordt het dienstverband beëindigd als gevolg van een meningsverschil. Tijdens een gesprek met Orionis Walcheren blijken er volgens haar veel zaken op tafel te komen waarvan zij niet op de hoogte was. Zij kan zich niet aan de indruk onttrekken dat er bewust naar toe is gewerkt om het dienstverband te kunnen beëindigen. Omdat er nog niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt met verzoeker afgesproken dat zij zelf de klacht bij Orionis Walcheren zal indienen. Daarna wordt niets meer van haar vernomen.

dossier 2013.047 niet van plan te gaan werken

Er is een WWB-uitkering toegekend en in dat kader heeft er een gesprek plaatsgevonden met Orionis Walcheren. In dat gesprek heeft verzoeker aangegeven dat hij, vanwege zijn gezondheidstoestand, niet voornemens is 32 uur per week te gaan werken met behoud van zijn uitkering. Inmiddels is hij opnieuw uitgenodigd voor een gesprek en er is gewezen op de mogelijkheid om een maatregel op te leggen. Tijdens dat gesprek bleek volgens hem dat er sprake van een misverstand en dat er geen maatregel zal worden opgelegd. Orionis Walcheren zou e.e.a. schriftelijk rectificeren. Met verzoeker wordt afgesproken dat hij een kopie van die brief aan de Zeeuwse Ombudsman zal toesturen maar er wordt daarna niets meer van hem vernomen.

dossier 2013.058 (privacygevoelige) informatie in dossier

Door Orionis Walcheren wordt volgens verzoeker van hem op internet gevonden informatie aan zijn dossier toegevoegd. Hij vraagt zich af of dit op grond van de wetgeving is toegestaan. Daarnaast heeft hij zich al geruime tijd geleden aangemeld voor schuldhulpverlening maar pas nu zal een eerste gesprek plaatsvinden. Wat betreft de informatie wordt hij verwezen naar het College Bescherming Persoonsgegevens. Voordat hij een klacht zal indienen over de lange behandelingsduur van zijn aanvraag voor schuldhulpverlening wil hij eerst de resultaten van het gesprek afwachten. Daarna wordt van verzoeker niets meer vernomen.

dossier 2013.063 onvoldoende steun bij het zoeken naar werk

Verzoeker is van mening dat hij onvoldoende steun krijgt van Orionis Walcheren bij het zoeken naar een geschikte baan. De kosten voor het behalen van een diploma zijn in eerste instantie betaald door Orionis. Doordat hij het diploma te laat heeft ontvangen moet hij die nu terug betalen. Voor de klachten met betrekking tot de begeleiding wordt hij doorverwezen naar de klachtcoördinator van Orionis. Wat betreft het terug betalen van de kosten voor de opleiding, adviseert de Zeeuwse Ombudsman tijdig bezwaar te maken.

dossier 2013.066 afwijzing verzoek bijzondere bijstand

Een verzoek voor de toekenning van bijzondere bijstand voor de kosten van de eigen bijdrage voor medische hulpmiddelen wordt afgewezen. Tegen dit besluit maakt verzoeker bezwaar. Zij stelt dat in het verleden deze kosten werden vergoed. Daarnaast vraagt zij zich af of het besluit op het bezwaarschrift wel binnen de wettelijke termijn wordt genomen. Uit informatie van Orionis Walcheren blijkt dat als gevolg van het aangescherpte beleid van de gemeente Vlissingen deze kosten niet meer voor vergoeding in aanmerking komen. Het besluit op het bezwaarschrift zal tijdig worden genomen. Dit wordt aan verzoeker medegedeeld.

dossier 2013.067 klacht over schuldhulpverlening

Door verzoeker zouden een aantal klachten zijn ingediend over de schuldhulpverlening maar hij kan de Zeeuwse Ombudsman niet aan een kopie daarvan helpen. Het zou voor hem ook niet mogelijk zijn om over de schuldhulpverlening met Orionis Walcheren in contact te treden. Navraag bij Orionis Walcheren leert dat daar geen klachten van verzoeker bekend zijn. Er is hem wel een verbod opgelegd om het gebouw van Orionis te betreden zodat hij zich zal moeten laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. De Ombudscommissie geeft aan waar hij het digitale formulier voor het indienen van een klacht kan vinden. Daarna wordt niets meer van hem vernomen.

dossier 2013.068 werken met behoud van uitkering

Er een uitnodiging verzonden voor een gesprek over het aanvaarden van werk met behoud van een uitkering. Verzoeker heeft al eens eerder in een dergelijk traject gezeten, maar heeft dit toen afgebroken. Daardoor is hij gekort op zijn uitkering. De Zeeuwse Ombudsman geeft aan dat als hij van mening is dat hij om medische redenen niet in staat is het aangeboden werk te verrichten, dat hij dit door middel van een verklaring van een arts moet onderbouwen. Als hij klachten heeft over de werkwijze van Orionis Walcheren dat moet hij die eerst bij de betrokken instelling zelf indienen.

dossier 2013.070 uitnodiging verzuimbureau

Verzoeker heeft een uitnodiging ontvangen voor het verzuimbureau maar zij heeft geen enkel idee wat dat is. Navraag bij Orionis Walcheren leert dat dit een afdeling is waar medewerkers van Orionis en ook een bedrijfsarts werkzaam zijn. Zij zijn belast met re-

integratie en het bepalen of uitkeringsgerechtigden arbeidsgeschikt zijn. Daarnaast uit verzoeker een aantal klachten over haar contactpersoon. Zij wordt door de Zeeuwse Ombudsman doorverwezen naar de klachtencoördinator.

dossier 2013.076 weigering schuldhulpverlening

Namens een bij haar inwonend gezin geeft verzoeker aan dat hen de schuldhulpverlening geweigerd zou zijn omdat zij de Nederlandse taal niet voldoende machtig zijn. Uit informatie van Orionis Walcheren blijkt dat het verhaal heel wat genuanceerder is en dat er een complex van factoren aan de orde is waardoor nog niet met de schuldhulpverlening kan worden gestart. Dit blijkt ook uit het verslag van het intakegesprek en het plan van aanpak integrale schuldhulpverlening. Dit wordt door de Zeeuwse Ombudsman aan verzoeker medegedeeld met het advies alles in het werk te stellen om de belemmeringen voor de schuldhulpverlening weg te nemen.

dossier 2013.082 nog geen beslissing op aanvragen

Er zijn door verzoeker aanvragen ingediend voor de langdurigheidstoelage en een toeslag voor chronisch zieken en gehandicapten. Twee maanden daarna heeft hij daarover nog steeds niets vernomen. Uit informatie van Orionis Walcheren blijkt dat deze aanvragen zijn ontvangen maar nog niet afgehandeld. Verzoeker zal worden opgeroepen voor een gesprek met zijn trajectbegeleider. Dit deelt de Zeeuwse Ombudsman aan verzoeker mee.

dossier 2013.084 32 uur werken in plaats van 20 uur

Nadat verzoeker een contract voor 20 uur voor gezien heeft getekend, krijgt hij plotseling een contract aangeboden voor 32 uur. Mede in het licht van de rechterlijke uitspraken over deze materie begrijpt hij dit niet en is hij ook niet van plan het contract voor 32 uur te accepteren. Hij wordt doorgestuurd naar de klachtencoördinator en het juridisch loket.

dossier 2013.089 geen reactie op declaratie

Eén maand na het indienen van een declaratie voor een ziekenhuisbezoek heeft verzoeker, ondanks een rappel, nog geen enkele reactie gehad. Ook geen ontvangstbevestiging. Navraag leert dat de aanvraag nooit is ontvangen. Geadviseerd wordt de aanvraag in het vervolg persoonlijk af te geven. Nadat hij aan dit advies gevolg heeft gegeven, deelt verzoeker korte tijd later mede dat de declaratie inmiddels is uitbetaald.

dossier 2013.106 wijziging uitkerings situatie

Sinds de toekenning van haar WWB-uitkering zijn de gegevens waarop de uitkering van verzoeker is gebaseerd gewijzigd. Dat heeft zij telefonisch doorgegeven en daarbij is van de zijde van Orionis toegezegd dat de nieuwe gegevens zouden worden verwerkt. Een toezegging dat er zou worden teruggebeld wordt enkele keren niet nagekomen.

Inmiddels heeft zij een brief ontvangen dat zij geen recht meer heeft op een uitkering. De Zeeuwse Ombudsman wijst op de mogelijkheid om bezwaar te maken. Daarna neemt verzoeker contact op met de klachtencoördinator omdat zij ook niet te spreken is over de wijze waarop zij is behandeld. Daarover zal zij een klacht indienen.

dossier 2013.110 na indienen bezwaarschrift niets meer vernomen

Tegen de beslissing om geen uitkering toe te kennen maakt verzoeker bezwaar. Daarna verneemt zij echter niets meer. Uit informatie van de klachtencoördinator blijkt dat het bezwaarschrift in behandeling is en dat daarover contact zal worden opgenomen met verzoeker. Inmiddels is er een nieuwe aanvraag voor een uitkering ingediend en het intakegesprek zal op zeer korte termijn plaatsvinden.

dossier 2013.112 persoonlijk aan de balie afgegeven papieren niet ontvangen

Persoonlijk door verzoeker aan de balie afgegeven papieren zijn toch niet ontvangen. Zijn uitkering is beëindigd maar hij kan niet aangeven welke documenten het precies betref. Met de klachtencoördinator wordt afgesproken dat zij contact met hem zal opnemen om na te gaan hoe alles precies in elkaar zit.

dossier 2013.123 passende arbeid

Volgens verzoeker kan hij als uitkeringsgerechtigde alleen op zijn uitkering worden gekort als hij geen passende arbeid aanvaardt. Ook met de ingangsdatum van zijn uitkering is hij het niet eens. Tevens verzoekt hij een onderzoek uit eigen beweging te doen. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat hij tegen een maatregel en de ingangsdatum van zijn uitkering bezwaar kan maken dan wel beroep kan instellen. Wat betreft het onderzoek uit eigen beweging wordt aangegeven dat hiertoe niet zal worden overgegaan.

dossier 2013.131 ondanks ziekte toch werken

De partner van verzoeker heeft een ziekte die haar beperkt in het functioneren. Toch moet zij van de bedrijfsarts weer gaan werken. Er zal een gesprek plaatsvinden met de bedrijfsarts. De Zeeuwse Ombudsman adviseert over de rechten en plichten in deze contact op te nemen met het Juridisch Loket.

dossier 2013.137 onjuiste voorlichting over uitkeringen

Volgens verzoeker is zij door Orionis onjuist voorgelicht. In haar ogen had ze voor het aanvragen van een uitkering doorverwezen moeten worden naar het UWV. Er is onvoldoende gezocht naar een voorliggende voorziening. In het komende verslagjaar zal de klacht verder behandeld worden.

dossier 2013.141 geen aanspraak op schuldsanering

Er kan geen aanspraak worden gemaakt op schuldsanering omdat er in de ogen van Orionis er geen sprake is van een problematische schuldsituatie. Doordat de WW-uitkering komt te vervallen, zal verzoeker een aanvraag voor een (aanvullende) WWB-uitkering moeten indienen. Daardoor zal hij in inkomen terugvallen waardoor hij zijn schulden niet meer zal kunnen aflossen. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden. Uit informatie van Orionis blijkt dat verzoeker inmiddels het budgetbeheer heeft opgezegd. Daarom wordt de klacht niet verder in behandeling genomen.

dossier 2013.147 geen reactie op e-mail

Verzoeker vraagt in een e-mail aan de leden van het dagelijks bestuur om bemiddeling in verband met een conflict dat hij als werknemer heeft met de directeur. Hij ontvangt geen enkele reactie, zelfs geen ontvangstbevestiging. Omdat hij zelf geen rechtstreeks contact met Orionis wenst op te nemen adviseert de Zeeuwse Ombudsman dat via zijn rechtsbijstandsverzekering te doen.

dossier 2013.157 onvoldoende geholpen bij vinden werk

De inzet van Orionis bij het vinden van werk is volgens verzoeker onvoldoende. Daarnaast zou hij bedreigd zijn door een medewerker. In volgend verslagjaar zal een hoorzitting plaatsvinden en een eindrapport worden uitgebracht.

dossier 2013.162 afhandeling verzoek vertraagd door zoekraken dossier

Een aanvraag voor een renteloze lening wordt bijna 1,5 jaar later pas afgehandeld omdat het dossier is kwijtgeraakt. Over die gang van zaken wil verzoeker een klacht indienen. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt zij doorverwezen naar de klachtencoördinator van Orionis.

dossier 2013.163 niet binnen wettelijke termijn afhandelen aanvraag WWB

Een aanvraag voor een WWB uitkering wordt volgens verzoeker niet binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Een verzoek om een voorschot wordt afgewezen. Uit informatie van Orionis blijkt dat de aanvraag later is ingediend dan verzoeker suggereert waardoor van een overschrijving van de afdoeningstermijn geen sprake zal zijn. Er zal op korte termijn een gesprek met verzoeker plaatsvinden waarin het verdere proces met verzoeker zal worden bekeken.

5.18 SaBeWa Zeeland

dossier 2013.001 weigering ontvangstbevestiging

Bij het telefonisch doorgeven van gewijzigd bankrekeningnummer vraagt verzoeker om een ontvangstbevestiging. Dat wordt echter geweigerd. Uit informatie van SaBeWa Zeeland blijkt dat het sturen van een ontvangstbevestiging van een telefoongesprek

niet gebruikelijk is. De Zeeuwse Ombudsman adviseert verzoeker een e-mail aan SaBeWa Zeeland te zenden met het verzoek om een ontvangstbevestiging. Zo ligt ook de door hem versterkte informatie schriftelijk vast.

dossier 2013.062 kwijtschelding belastingen

In het kader van de behandeling van een verzoek om kwijtschelding van belastingen stelt SaBeWa Zeeland enkele vragen aan verzoeker. Met het opvragen van bankschriften over een geheel jaar met alle bij- en afschrijvingen heeft hij, vanuit privacy overwegingen, veel moeite. Daarnaast vindt hij de termijn (twee weken) waarbinnen hij de gegevens moet aanleveren erg kort. Op verzoek van de Zeeuwse Ombudsman neemt SaBeWa Zeeland contact op met hem om aan te geven welke informatie hij precies moet aanleveren. Met de termijn zal coulant worden omgegaan. Enige tijd later deelt verzoeker mede dat de klacht naar tevredenheid is opgelost.

dossier 2013-083 onduidelijkheid over betalen in termijnen

Verzoeker is niet tevreden over communicatie en betalingsregelingen van SaBeWa Zeeland. Verder klaagt hij over het feit dat zijn vrouw en hij voor drie vervuilingseenheden worden aangeslagen. Het eindrapport over deze klacht vindt u in hoofdstuk 4.

dossier 2013.107 aanslag waterschapsbelasting

Voor een recreatiewoning heeft verzoeker dit jaar geen aanslag waterschapsbelasting ontvangen maar wel een aanmaning. Die voldoet hij direct maar daarna ontvangt hij een dwangbevel. Omdat de betaling en het dwangbevel elkaar hebben gekruist zegt SaBeWa Zeeland toe het dwangbevel te zullen intrekken. Verzoeker wil daarvan graag een schriftelijke bevestiging maar die krijgt hij niet. Een door hem tegen het dwangbevel ingediend bezwaarschrift zou door SaBeWa Zeeland niet zijn ontvangen. Uit informatie van de klachtencoördinator blijkt dat het bezwaarschrift naar het waterschap zelf was gezonden wat voor de nodige vertraging heeft gezorgd. Toegezegd wordt dat in de reactie op het bezwaarschrift zal worden vermeld dat het dwangbevel is ingetrokken.

dossier 2013.130 ten onrechte ontvangen dwangbevel

Naar de mening van verzoeker heeft hij ten onrechte een dwangbevel ontvangen omdat hij zijn aanslagen al heeft voldaan. Uit informatie van SaBeWa Zeeland blijkt dat het dwangbevel niet voor hem bestemd is maar voor zijn inmiddels inwonende dochter. Wel blijkt dat het dwangbevel ten onrechte op de naam van verzoeker staat. Daarvoor zijn excuses aangeboden. Hij eist een schadevergoeding en is van mening dat de privacy van zijn dochter is geschonden. SaBeWa Zeeland biedt aan de kosten van het dwangbevel in mindering te brengen op het verschuldigde bedrag maar is niet bereid een schadevergoeding toe te kennen. Hij vraagt SaBeWa rechtstreeks contact op te nemen met zijn dochter. Dat wordt toegezegd en zo uitgevoerd.

dossier 2013.138 kwijtschelding belastingen

Ondanks het feit dat verzoeker slechts een AOW-uitkering heeft, wordt de aanvraag om kwijtschelding afgewezen, omdat zij een beperkte overwaarde op de eigen woning heeft. Zij klaagt over het feit dat zij elk jaar een aanvraag moet indienen en dat de behandeling daarvan veel te lang duurt. Daarnaast plaats zij vraagtekens bij de berekeningen van SaBeWa. De behandeling van dit dossier verloopt moeizaam. Uiteindelijk wordt na bemiddelingsgesprekken bereikt dat ambtshalve kwijtschelding wordt verleend, omdat de waarde van de woning het volgend jaar weer gedaald is. Er is dan ook geen sprake meer van overwaarde.

dossier 2013.171 telefonisch onbereikbaar

Verzoeker probeert op de laatste werkdag van het jaar SaBeWa Zeeland telefonisch te bereiken doch dat lukt niet. Vervolgens stuurt hij een e-mail die hij een paar dagen later doorstuurt aan de Zeeuwse Ombudsman. Die adviseert hem contact op te nemen met de klachtencoördinator om na te gaan wat de oorzaak was van de telefonische onbereikbaarheid. Op basis van de reactie kan hij dan beoordelen of het zinvol is een klacht in te dienen.

5.19 Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelde

dossier 2013.091 partijdigheid Anti Discriminatie Bureau Zeeland

Verzoeker vindt dat het Anti Discriminatie Bureau Zeeland partijdig is bij de behandeling van klachten betreffende discriminatie. Het eindrapport is opgenomen in hoofdstuk 4.

dossier 2013.119 weigeren klachten in behandeling te nemen

Nog tijdens de behandeling van de klacht 2013.091 dient verzoeker een klacht in over over de weigering van het SWVO om een vijftal klachten in behandeling te nemen. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat een aantal van deze gedragingen zeer nauw samenhangen met de inhoudelijke behandeling van over verzoeker ingediende klacht m.b.t. discriminatie. Hierover zal het College voor de Rechten van de Mens een uitspraak doen. De overige gedragingen zijn volgens de Ombudscommissie beoordeeld in het kader van de eerder ingediende klacht waarover een eindrapport is uitgebracht. Er wordt geen verder onderzoek ingesteld naar de onderhavige klachten.

dossier 2013.155 niet nakomen toezegging

Er wordt volgens verzoeker niet gereageerd op zijn verzoek om een gesprek. Uit de met hem gevoerde correspondentie blijkt dat daarvoor inderdaad een aanbod is gedaan. Hieraan is echter geen uitvoering gegeven omdat verzoeker zelf een aantal keer heeft aangegeven geen mondeling contact meer te wensen. Nu hij aangeeft een gesprek alsnog op prijs te stellen, wordt direct een afspraak gemaakt. Nadat het gesprek heeft

plaatsgevonden sluit de Zeeuwse Ombudsman het dossier omdat de toezegging alsnog gestand is gedaan.

5.20 Veiligheidsregio Zeeland

De Zeeuwse Ombudsman heeft in het verslagjaar geen verzoeken ontvangen die betrekking hadden op Veiligheidsregio Zeeland.

5.21 Niet aangesloten / Niet bevoegd

dossier 2013.008 discriminatie door de belastingdienst

Verzoeker voelt zich als gehandicapte gediscrimineerd omdat voor het voor hem noodzakelijke voertuig meer motorrijtuigenbelasting moet worden betaald dan door een persoon die met een eenvoudiger voertuig kan functioneren. Door de Zeeuwse Ombudsman wordt aangegeven dat de Nationale Ombudsman de bevoegde klachtbehandelaar voor de Belastingdienst is. Verder wijst de Zeeuwse Ombudsman erop dat klachten over het beleid van de overheid niet behandeld worden volgens het klachtrecht. Geadviseerd wordt de landelijke politiek te benaderen en belangenorganisaties of een klacht in te dienen bij het College voor de Rechten van de Mens.

dossier 2013.015 problemen Bureau Jeugdzorg Zeeland

Verzoeker ondervindt in haar ogen al twee jaar tegenwerking van een medewerkster van Bureau Jeugdzorg Zeeland. De Zeeuwse Ombudscommissie wijst verzoeker op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Bureau Jeugdzorg Zeeland en verwijst naar de informatie die daarover op de website van Bureau Jeugdzorg te vinden is.

dossier 2013.019 overzetten alarmsysteem

Het alarmsysteem van verzoeker is gekoppeld aan KPN. Omdat hij zijn telefoonabonnement heeft overgezet naar Zeelandnet is het alarmsysteem niet meer bruikbaar. Hij verwijt de woningcorporatie hem daarover niet te hebben geïnformeerd. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem een klacht in te dienen bij de woningcorporatie.

dossier 2013.021 te weinig informatie

Door het Bureau Jeugdzorg Zeeland wordt volgens verzoeker te weinig informatie verstrekt over haar weggelopen dochter. De Zeeuwse Ombudsman stuurt haar de nodige informatie toe over het indienen van een klacht bij het Bureau Jeugdzorg Zeeland.

dossier 2013.022 geen toewijzing woning wegens huurschuld

Woningcorporatie R&B Wonen weigert de vriend van verzoeker een woning toe te wijzen omdat zij nog een huurschuld heeft. Zij wordt geadviseerd een klacht in te dienen bij de woningcorporatie en daarvoor wordt de nodige informatie toegezonden.

dossier 2013.029 aangifte bij de politie

Wegens overlast van een buurman heeft verzoeker, namens zijn moeder, geprobeerd aangifte te doen. Dat is niet gelukt. De politie is wel ter plaatse geweest maar heeft geen verdere actie ondernomen. De Zeeuwse Ombudsman stuurt hem informatie toe over het indienen van een klacht bij de politie.

dossier 2013.030 overlast vrachtverkeer

Ondanks een verbod wordt de weg op de dijk waar verzoeker woont regelmatig gebruikt door vrachtverkeer. Dit veroorzaakt volgens haar trillingen waardoor schade ontstaat. De politie weigert actie te ondernemen. Zij onderzoekt met behulp van een advocaat de mogelijkheid om de gemeente aansprakelijk te stellen voor de schade. De Zeeuwse Ombudsman stuurt haar informatie toe over het indienen van een klacht bij de politie.

dossier 2013.031 aanschaf beveiligingssysteem

Via een colporteur wordt een beveiligingssysteem aangeschaft. Daarbij is volgens verzoeker echter niets verteld over de daaraan verbonden maandelijkse kosten. In de door haar ondertekende overeenkomst wordt daar echter wel melding van gemaakt. Daar wordt zij door de Zeeuwse Ombudsman op gewezen waarbij tevens wordt aangegeven dat de Ombudscommissie niet bevoegd is over dergelijke klachten te oordelen.

dossier 2013.037 kwaliteit huurwoning

In de woning van de moeder van verzoeker is veel overlast van schimmels. Hij wordt doorverwezen naar de huurcommissie en de woningcorporatie.

dossier 2013.043 niet tijdig aflossen lening

Verzoeker heeft een lening afgesloten. Omdat niet is voldaan aan de aflossingsverplichting wordt er een deurwaarder ingeschakeld. Hij heeft op wisselende adressen gewoond en enige tijd in het ziekenhuis gelegen. Daardoor hebben de brieven van de deurwaarder hem niet bereikt. Nu heeft hij een brief ontvangen dat hij een aanzienlijk bedrag moet betalen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem contact op te nemen met de deurwaarder voor het treffen van een betalingsregeling en wijst hem op het klachteninstituut financiële dienstverlening.

dossier 2013.045 klacht over verzekeringsmaatschappij

De verzekeringsmaatschappij waarbij verzoeker een verzekering heeft afgesloten is overgenomen door een andere maatschappij. Als gevolg daarvan is de premie veel

hoger geworden en is zij verplicht een bepaald pakket af te nemen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert een klacht in te dienen bij de verzekeringsmaatschappij.

dossier 2013.048 ontevreden over opleiding Scalda

De dochter van verzoeker heeft een opleiding gevolgd bij Scalda. Door alle negatieve publiciteit rondom die opleiding is het diploma volgens verzoeker weinig waard. Daarnaast is zij ontevreden over de begeleiding toen haar dochter ziek was. De Zeeuwse Ombudsman adviseert een klacht in te dienen bij Scalda.

dossier 2013.051 klacht over Bureau Jeugdzorg Zeeland

Er is sprake van een klacht over het Bureau Jeugdzorg Zeeland maar verzoeker weet niet waar ze die moet indienen. De Zeeuwse Ombudsman wijst op de informatie die daarover op het internet is te vinden.

dossier 2013.069 afsluiting als gevolg niet voldoen energienota's

Omdat verzoeker haar energienota's niet tijdig heeft voldaan sluit Delta tot verzoeker af. Zij stelt de betreffende facturen echter nimmer te hebben ontvangen en plotseling met een navordering te zijn geconfronteerd. Delta was niet bereid een betalingsregeling te treffen. De Ombudscommissie verwijst haar door naar Delta en de Geschillencommissie Energie en Water.

dossier 2013.073 klacht over de belastingdienst

Verzoeker heeft klachten over het niet tijdig reageren door en het kwijtraken van dossiers bij de belastingdienst. Ze heeft daar al een klacht ingediend maar zonder resultaat. De Zeeuwse Ombudsman verwijst haar naar de Nationale ombudsman.

dossier 2013.078 klacht over woningcorporatie

Door verzoeker wordt gevraagd hoe hij een klacht over een woningcorporatie kan indienen. De Zeeuwse Ombudsman verstrekt de gevraagde informatie.

dossier 2013.079 hoge gasrekening

Als een gevolg van een defect aan de CV-ketel in een huurwoning van een woningcorporatie krijgt verzoeker een erg hoge gasrekening. Het defect is inmiddels gerepareerd maar hij blijft zitten met de hoge rekening. Hij wordt door de Zeeuwse Ombudsman gewezen op de klachtenregeling van de woningcorporatie.

dossier 2013.080 gevolgen sluiting kinderopvang

De gemeente sluit de kinderopvang voor enkele dagen. Daardoor kon verzoeker geen informatie meer krijgen voor de belastingdienst en heeft hij de voor de kinderopvang ontvangen toelages over een aantal jaren moeten terugbetalen. Alhoewel verzoeker dit

de gemeente aanreken is volgens de Zeeuwse Ombudsman de gemeente geen partij in deze. Voor zijn financiële problemen wordt hij doorverwezen naar het maatschappelijk werk.

dossier 2013.087 diverse klachten

Verzoeker maakt gebruik van begeleid wonen maar heeft de indruk dat hij daarin wordt vastgehouden. Hij uit nog een aantal andere klachten. De Zeeuwse Ombudsman verwijst hem naar het maatschappelijk werk.

dossier 2013.095 Emergis brengt onevenredig hoge kosten in rekening

Verzoeker is van mening dat Emergis voor verleende zorg onevenredig hoge kosten in rekening brengt. Het blijkt echter dat er naast directe tijd ook indirecte tijd in rekening wordt gebracht. Inzicht in de tarievenstructuur wordt niet gegeven zodat een beoordeling van de ontvangen nota niet mogelijk is. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem een klacht in te dienen bij Emergis om de noodzakelijke informatie te verkrijgen.

dossier 2013.115 verloedering flat

Een bewoner van een flat maakt zich zorgen over de verloedering en het niet op de aangewezen plaats parkeren van een scootmobiel. De Zeeuwse Ombudsman verwijst haar naar de woningcorporatie.

dossier 2013.117 ongeval in speeltuin

De dochter van verzoeker valt van een speeltoestel doordat een kabel is gebroken. De speeltuin wordt beheerd door een stichting en zij spreekt de beheerder daarop aan. Omdat zij zich niet serieus genomen voelt, neemt zij contact op met de gemeente. De gemeente verstrekt alleen subsidie aan de betreffende stichting. De Zeeuwse Ombudsman verwijst verzoeker naar de voorzitter van het stichtingsbestuur en ontvangt informatie over de organisatie die instaat voor de kwaliteitsbewaking van speeltuinen.

dossier 2013.120 schuldenproblematiek

Verzoeker verschilt met haar bewindvoerder van mening over de nog aanwezige schulden en vraagt zich af hoe ze dat moet aanpakken. Het is onduidelijk of er sprake is van bewindvoering in het kader van de WSNP. De Zeeuwse Ombudsman stuurt haar informatie toe over het indienen van een klacht bij de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders.

dossier 2013.124 aanvraag WWB uitkering

De zoon van verzoeker is ontslagen. Omdat zij als curator is aangewezen voor haar zoon wil zij bij het UWV een WWB-uitkering aanvragen. Hieraan wil haar zoon echter zelf niet meewerken. Het UWV stelt dat daarvoor het paspoort van haar zoon nodig is

maar hij weigert dat af te geven. Nadat de Zeeuwse Ombudsman contact opneemt met de gemeente zorgt die ervoor dat er een aanvraagformulier naar verzoeker wordt toegezonden zodat de aanvraag bij het UWV kan worden ingediend.

dossier 2013.125 rectificatie opmerking in een rapport

Er wordt anoniem geïnformeerd naar de mogelijkheid om een klacht in te dienen over de Stichting Maatschappelijk Werk en Welzijn Oosterschelderegio (SMWO). In een rapport zou een aantekening zijn opgenomen dat verzoeker aan bepaalde zaken niet mee zou willen werken. Aan haar wordt informatie over de klachtenregeling van het SMWO toegezonden.

dossier 2013.126 huur kamer

Via de VVV maakt verzoeker een reservering voor een kamer in een bed and breakfast. Nadat zij de reservering telefonisch een dag had verschoven bleek de betreffende kamer bij aankomst al te zijn verhuurd. Voor het indienen van een klacht wordt zij gewezen op de informatie op de website van de VVV.

dossier 2013.128 geen voedselpakket meer

De voedselbank besluit dat verzoeker niet meer in aanmerking komt voor een voedselpakket. De Zeeuwse Ombudsman wijst verzoeker erop dat hij daarover een klacht kan indienen bij het bestuur van de voedselbank.

dossier 2013.146 correspondentie pensioenfonds is onjuist

Uit een telefoongesprek met een pensioenfonds concludeert verzoeker dat de brief die haar echtgenoot van hen heeft ontvangen waarschijnlijk bestemd is voor zijn broer. Zij vindt dat zij onfatsoenlijk te woord is gestaan. Verzoeker wordt gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij het pensioenfonds.

dossier 2013.149 borg voor aansluiting nutsvoorzieningen

Na een faillissement vraagt Delta Energy een borgsom voor een nieuwe aansluiting. De Zeeuwse Ombudsman wijst verzoeker op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Delta Energy en het feit dat de hoogte van de borgsom bij de diverse energieleveranciers kan verschillen.

dossier 2013.151 afschrijvingen blijven doorgaan

Ondanks het feit dat een inschrijving is beëindigd wordt nog steeds periodiek geld afgeschreven van de rekening van verzoeker. Op zijn daarover gezonden e-mails wordt niet gereageerd. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem op de mogelijkheid om zijn machtiging in te trekken.

dossier 2013.165 klacht over Zeelandnet

Verzoeker heeft een aantal klachten over Zeelandnet. Zij wordt voor het indienen van een klacht doorverwezen naar Zeelandnet zelf.

dossier 2013.167 ziekenhuis stuurt meerdere rekeningen

Na een behandeling in het ziekenhuis ontvangt verzoeker twee rekeningen terwijl hij slechts één keer behandeld is. Hij heeft dat bij het ziekenhuis aangekaart en ook een klacht ingediend over het feit dat de rekeningen pas zeer lang na de behandelingsdatum zijn verzonden. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat verzoeker de juiste weg heeft gevolgd door bij het ziekenhuis een klacht in te dienen.

6 Analyse

Het aantal ingediende verzoeken is ongeveer gelijk aan vorig jaar (2013: 173 tegen 2012: 171). Er zijn in het afgelopen jaar relatief veel verzoeken ingediend over niet aangesloten instellingen (2013: 31 tegenover 2012: 24). Voor de burgers is het vaak onduidelijk waar men precies moet zijn met een klacht. De Zeeuwse Ombudsman probeert deze burgers snel op het juiste spoor te zetten.

In het afgelopen jaar zijn meer klachten ingediend over SaBeWa Zeeland (voorheen SaBeWa). Dit is goed verklaarbaar omdat SaBeWa Zeeland voor meer Zeeuwse gemeenten (en het waterschap) de belastingheffing verzorgt. Dus klachten die voorheen bij een gemeente werden geregistreerd worden nu bij SaBeWa Zeeland vermeld.

We constateren dat in deze economisch lastige tijden meer geklaagd wordt over kwijtschelding. Dit zijn vaak omvangrijke dossiers en langdurige onderzoeken. In 2012 hebben wij drie verzoeken over kwijtschelding ontvangen en behandeld. In 2013 waren dit 6 verzoeken. In het lopende verslagjaar 2014 hebben wij tot eind april al 5 verzoeken ontvangen die betrekking hebben op kwijtscheldingsdossiers. Zaken waarover geklaagd wordt zijn: de hoeveelheid en privacy gevoeligheid van de opgevraagde informatie, de wijze van waardebeoordeling van auto's, het vermogen dat vastzit in onroerend goed, de lange behandelingsduur van de dossiers.

De Zeeuwse Ombudsman is van mening dat het aanbeveling verdient dat het beleid en de regelgeving rondom kwijtschelding eenduidig en inzichtelijker wordt gemaakt. Dit dient juridisch goed verankerd te worden. Zo kunnen klachten worden voorkomen. De motivering van besluiten verdient meer aandacht.

In de komende jaren zullen wij de ontwikkelingen op dit gebied monitoren.

Bijlage

Toetsingsnormen

De ZO toetst het handelen van de gemeenten en gemeenschappelijke regelingen aan een aantal normen. Er bestaan drie categorieën:

- Formele en materiële wetgeving;
- Procedurele regels, zoals vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht;
- Ombudsnormen, die de criteria bevatten voor een behoorlijke functie vervulling.

Formele en materiele wetgeving

Er is gehandeld in strijd met de Grondwet, een verdrag of een gemeentelijke verordening.

De Algemene wet bestuursrecht

De doorzendplicht:

De overheid is verplicht te zorgen dat geschriften op de juiste plek terechtkomen.

Een verbod op vooringenomenheid:

Besluiten moeten worden genomen zonder aanzien des persoons en zonder bepaalde belanghebbenden te bevoordelen.

Zorgvuldige voorbereiding van handelingen en besluiten:

Hiertoe behoren ook een redelijke verdeling van de bewijslast en een onpartijdige opstelling.

Detournement de pouvoir:

Een bestuursorgaan mag de bevoegdheid om een besluit te nemen alleen gebruiken waarvoor die bevoegdheid is verleend.

Belangenafweging:

De overheid moet alle relevante belangen bij haar optreden betrekken

Evenredigheid:

Deze norm is van belang voor de uiteindelijke weging van belangen

Advisering:

Dit is in bepaalde gevallen verplicht

Horen:

Er gelden regels voor inspraak en horen, zowel bij de voorbereiding van besluiten, als in de bezwaarfase. In sommige gevallen toetst de Ombudsman hieraan.

Herstel van verzuimen:

Zowel bij de aanvraag als in de fase van bezwaar moet men hiertoe in de gelegenheid worden gesteld.

Ontvangstbevestiging:

Voor aanvragen en bezwaarschriften.

Bezwaar- en beroepsclausules:

Bij besluiten met dergelijke clausules moet worden medegedeeld wie, binnen welke termijn bezwaar kan maken of beroep instellen.

Motivering van besluiten:

Tegelijk met de beschikking moet een deugdelijke motivering worden gegeven, zo mogelijk met vermelding van de betreffende wettelijke voorschriften.

Termijnen:

Deze zijn tegenwoordig meestal wettelijk geregeld.

Beginsel van rechtszekerheid:

De overheid moet de rechtszekerheid waarborgen en bevorderen; de burger moet kunnen weten wat precies zijn rechten en plichten zijn.

Vertrouwensbeginsel:

Het vertrouwensbeginsel is geschonden als gerechtvaardigde verwachtingen die bij de burger zijn gewekt, niet worden nagekomen. Verwachtingen kunnen bijvoorbeeld worden gewekt door gevoerd beleid, door eerder gegeven beschikkingen en door feitelijk handelen.

Gelijkheidsbeginsel:

Het gelijkheidsbeginsel eist dat gelijke gevallen gelijk worden behandeld. Een verandering van beleid is echter mogelijk. Ook hoeven incidentele fouten in andere vergelijkbare gevallen niet te worden herhaald.

Motiveringsbeginsel:

Het motiveringsbeginsel houdt in dat de overheid haar besluiten en handelen en de keuzes die zij daarin maakt, aan de burger verklaart.

Ombudsmannormen

Correcte bejegening:

Dit is een norm voor het gedrag van de (individuele) ambtenaar tegenover de burger. De overheid behoort zich in de contacten met de burger fatsoenlijk en hulpvaardig op te stellen. Uit een oogpunt van professionaliteit wordt een correcte bejegening niet alleen in normale, maar ook in uitzonderlijke situaties verlangd.

Dienstbetoon:

Deze norm vraagt nog iets extra's van de individuele ambtenaar. Zo zal in sommige gevallen kunnen worden volstaan met een (overigens juiste) doorverwijzing. Vaak mag ook worden verwacht dat men voor de burger even een adres opzoekt of opbelt.

Deugdelijke correspondentie:

Deze norm stelt een aantal eisen aan de manier waarop de overheid omgaat met brieven of verzoeken van burgers. Een burger die zich schriftelijk tot de overheid wendt, dient op korte termijn een antwoord of een bevestiging te krijgen. In de ontvangstbevestiging behoort informatie te staan over de wijze en termijn van behandeling. In het algemeen is een behandeltermijn van acht weken nog redelijk te achten. Als de afhandeling langer duurt dan in de ontvangstbevestiging was aangegeven, dient een gemotiveerd tussenbericht te worden gezonden.

Bereikbaarheid:

Deze norm houdt in dat de gemeente zowel telefonisch als fysiek goed is te bereiken. Er moeten voldoende openingstijden te gelden en de gebouwen moeten ook voor gehandicapten toegankelijk te zijn.

Actieve informatieverstrekking:

De gemeente dient begrijpelijke, tijdige, juiste en volledige informatie te verstrekken.

Uitvoeringspraktijk:

Deze norm houdt in dat er administratief nauwkeurig moet worden gewerkt, dat er sprake is van een deugdelijke dossiervorming en interne informatieverwerking en van bewaking van de voortgang van de werkzaamheden. Ook dienen gesignaleerde fouten voortvarend te worden hersteld.

Klachtbehandeling:

Een deugdelijke klachtbehandeling is een belangrijke ombudsmannorm. Als de gemeente klachten zelf goed behandelt, wordt het vertrouwen van de burger in de overheid hersteld. Bovendien kan de organisatie uit de klachten lering trekken en de eigen werkwijze verbeteren. Voor klachtenbehandeling zijn van belang: een redelijke behandeltermijn, goed feitenonderzoek, een deugdelijke gemotiveerde reactie, behandeling door een andere en zo mogelijk hoger geplaatste dan diegene die de beslissing in eerste instantie nam.

Coördinatie:

Deze Ombudsnorm eist van de gemeente een goede onderlinge afstemming, zowel tussen de verschillende afdelingen binnen een organisatie als tussen de verschillende gemeentelijke organisaties.

Behandeltermijn:

Behandeling van een aanvraag, brief of klacht mag niet langer duren dan wettelijk is toegestaan, indien geen wettelijke termijn van toepassing is, dringt de Ombudsman aan bij de dienst op een termijn van 10 weken. Heeft de dienst na 8 weken nog niet gereageerd, dan gaat de Ombudsman tot onderzoek over.

Oordelen van de Zeeuwse Ombudsman

De ZO heeft de volgende oordelen gebruikt:

Adequaat

Dit is een positieve waardering: er is meer gedaan dan alleen behoorlijk handelen.

Behoorlijk

Er zijn geen normen geschonden en er is gehandeld zoals redelijkerwijs van de gemeente mag worden verwacht.

Niet onbehoorlijk

Er is behoorlijk gehandeld maar voor een burger blijft het een moeilijk te accepteren resultaat.

Na interventie behoorlijk

Betekent dat na een eenvoudige actie van de Ombudsman een correctie heeft plaatsgevonden voor dat de betrokken dienst het verslag van de Ombudsman heeft verkregen.

Niet behoorlijk maar gecorrigeerd

De gewraakte gedraging was onbehoorlijk, maar gevolgd door een nieuwe gedraging die wel in de haak was.

Onzorgvuldig

Op zichzelf is er geen grove schending van de regels, maar er moet wel een bestuurlijke correctie volgen.

Niet behoorlijk

Er zijn meer respectievelijk zeer fundamentele normen geschonden. Dit kan het geval zijn als een dienst helemaal niet reageert, als de wet of verordening wordt geschonden, of als er sprake is van een aantal op zich minder ernstige tekortkomingen.

Onbehoorlijk

Komt zowel juridisch als taalkundig overeen met “niet behoorlijk” maar wordt alleen bij flagrante schendingen gehanteerd.